

**TINJAUAN PELAYANAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN USTMAN
BIN AFFAN UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA MAKASSAR**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana
Jurusan Ilmu Perpustakaan (S.I.P.) Pada Fakultas Adab Dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar**

Oleh

MUHAMMAD FAJAR DARWIN

40400111078

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN
MAKASSAR**

2016

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Penyusun skripsi yang berjudul **Tinjauan Pelayanan Pemustaka Pada Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar**, menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Samata, 28 Maret 2016

Penulis,


Muhammad Fajar Darwin
40400111078

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi ini Saudara **Muhammad Fajar Darwin**, NIM: 40400111078, mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul, **“Tinjauan Pelayanan Pemustaka Pada Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar”** memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan di sidang *Munaqasah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Samata, 28 Maret 2016

Pembimbing I,



Dr. H.M. Dahlan M., M.Ag
NIP.19541112 197903 1 002

Pembimbing II,



Drs. Lamang, M. Si
NIP.196503011990031015

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, **“Tinjauan Pelayanan Pemustaka Pada Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar”** disusun oleh Muhammad Fajar Darwin: 40400111078, mahasiswa Jurusan ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasah* yang diselenggarakan pada tanggal 10 Desember 2015, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh salah satu gelar sarjana (S.I.P.), dengan beberapa perbaikan.

Samata, 28 Maret 2016

DEWAN PENGUJI :

Ketua	: Dr. Abd. Rahman R., M.Ag.	(.....)
Sekretaris	: Himayah, S.Ag., S.S., MIMS.	(.....)
Munaqisy I	: Sitti Husaebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Hum.	(.....)
Munaqisy II	: Taufiq Mathar, S.Pd., MLIS.	(.....)
Pembimbing I	: Dr. H. M. Dahlan M., M.Ag.	(.....)
Pembimbing II	: Drs. Lamang., M.Si.	(.....)

Diketahui Oleh :

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar

Dr. Barsihannor, M.Ag
NIP.19691012 199603 1 003

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam. Terima kasih atas nikmat iman, nikmat ilmu, nikmat kesehatan, nikmat kasih sayang dan begitu banyak nikmat Allah SWT. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Junjungan kami Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya.

Selama menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, tak henti-hentinya Allah SWT melimpahkan beragam nikmatnya dan dibawah bimbingan para pendidik sehingga akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora.

Tanpa mengurangi rasa hormat dan penghargaan, penulis menyampaikan ucapan dan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada kedua Orang Tua yang telah melahirkan, mendidik, dan membesarkan penulis, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat-Nya, Kasih sayang-Nya, dan Maghfirah-Nya kepada keduanya.
2. Prof. DR. H. Musafir, M.Si., Rektor UIN Alauddin Makassar, para wakil Rektor, dan seluruh staf UIN Alauddin Makassar yang telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada penulis.
3. Dr. Barsihannor, M.Ag., Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, beserta para wakil Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.

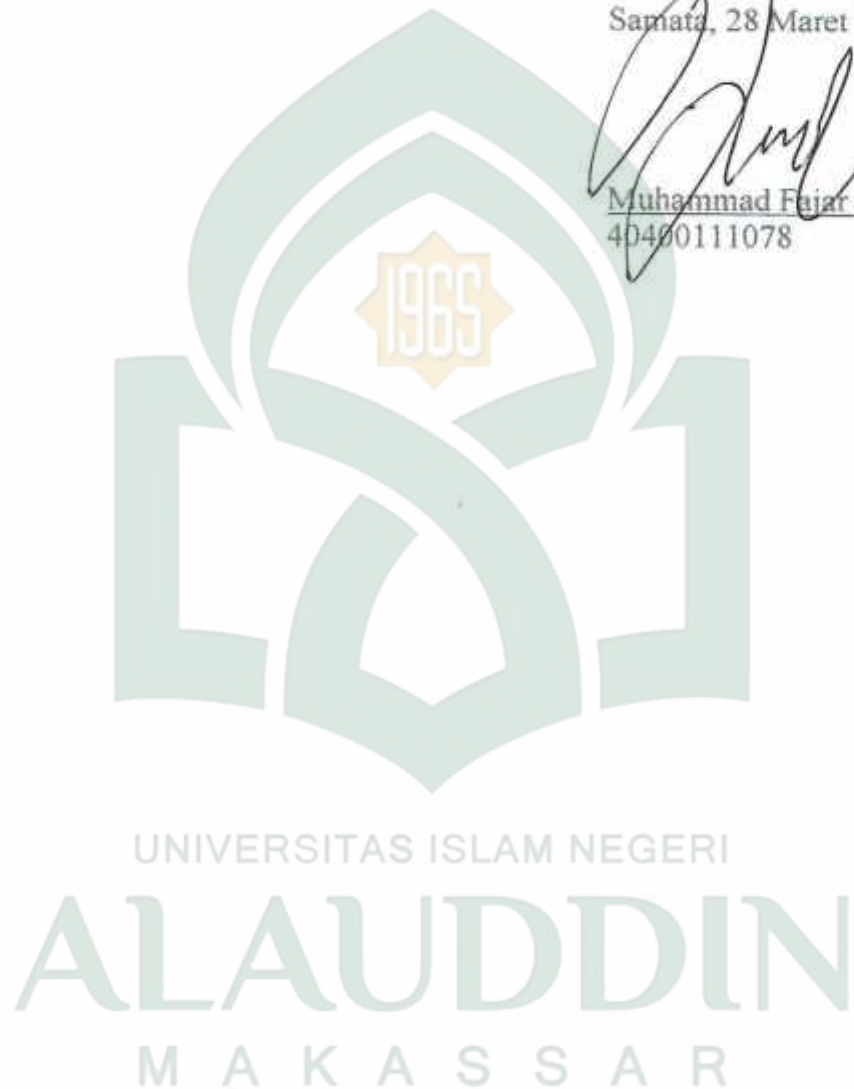
4. Andi Ibrahim, S.Ag., SS., M.Pd, ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan, Ibu Himayah N, S.Ag., M.Pd sekretaris jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora.
5. Dr. H.M. Dahlan M., M.Ag, Konsultan I dan Drs. Lamang, M. Si, Konsultan II yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan, mulai dari judul hingga selesainya skripsi ini.
6. Para Dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar beserta staf Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu mengarahkan penulis hingga taraf penyelesaian.
7. Dr. Ir. H. Abd. Karim Hadi, M.Si., Kepala Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian di perpustakaan yang beliau pimpin sehingga data yang menunjang skripsi ini bisa didapatkan.
8. Terkhusus pula untuk teman-teman seperjuangan: Tekka Bancin yang telah membantu dan memberikan saran kepada saya selama ini. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungannya selama ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan terkhusus mahasiswa AP. 1 dan 2 angkatan 2011 yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

Akhirnya, dengan lapang dada penulis mengharapkan masukan, saran dan kritikan-kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini

Kepada Allah SWT. Jualah penulis panjatkan doa, semoga bantuan dan ketulusan yang telah diberikan senantiasa bernilai ibadah di sisi Allah SWT, dan mendapat pahala yang berlipat ganda. Amin.

Samata, 28 Maret 2016


Muhammad Fajar Darwin
40400111078



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus	8
E. Kajian Pustaka	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pelayanan Pemustaka	11
1. Layanan Sirkulasi	12
2. Layanan Referensi	16
3. Layanan Repository	18
B. Definisi Pemustaka	20
C. Sistem Pelayanan	21
1. Sistem Pelayanan Terbuka (<i>Open Access</i>)	21
2. Sistem Pelayanan Tertutup (<i>Close Access</i>)	21
D. Jenis-jenis Pelayanan	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	28
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	29
C. Sumber Data	36
D. Instrumen Penelitian	38
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Proses pelayanan Pemustaka di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar	44
1. Pelayanan Sirkulasi	45
a) Pendaftaran Anggota Perpustakaan (keanggotaan)	46
b) Peminjaman	49
c) Pengembalian	52
d) Perpanjangan Masa Peminjaman	53
e) Penagihan Denda	55
f) Pemberian Sanksi	55
g) Surat Keterangan Bebas Pustaka	56
2. Pelayanan Referensi	57
3. Pelayanan Repository	60
a) Tahap-tahap Penginputan atau Pengolahan Koleksi Repository di Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar	62
b) Proses pelayanan Repository di Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar	65
c) Keuntungan Perpustakaan menggunakan pelayanan Repository	66

d) Manfaat menggunakan Repository bagi Pemustaka di Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar	66
e) Kendala yang dihadapi pihak Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia dalam menerapkan pelayanan Repository	67
B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Melaksanakan Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar	68

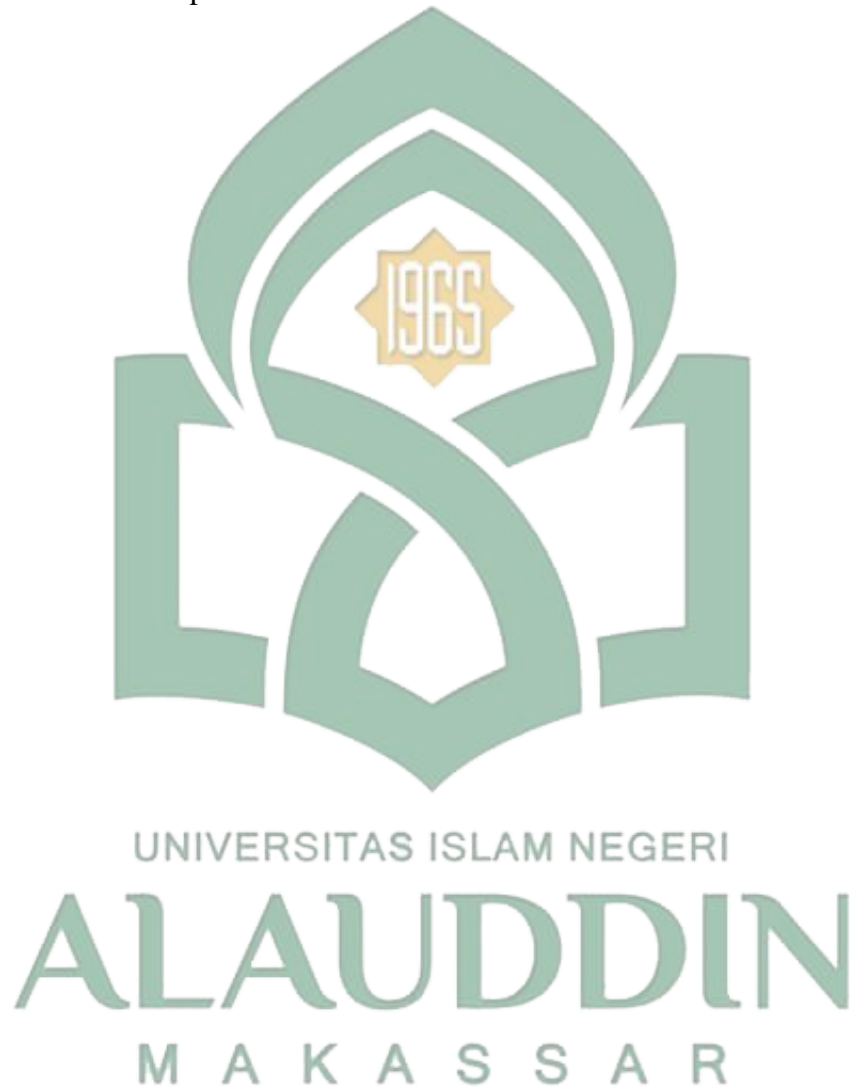
BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
C. Daftar Pustaka	72



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal layanan Perpustakaan Utsman Bin Affan	36
Tabel 2 informan Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar 2016.....	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kartu Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar	47
Gambar 2 Tampilan Masa Berlaku Kartu Anggota Perpustakaan Sudah Habis	48
Gambar 3 Kartu Slip Peminjaman Koleksi di Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar	50
Gambar 4 Contoh Mengisi Slip Peminjaman Koleksi di Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar	50
Gambar 5 Proses Scan Ulang/Verifikasi Koleksi Sebelum Keluar	51
Gambar 6 Proses Pengembalian Koleksi Buku di Perpustakaan Ustman Bin Affan	53
Gambar 7 Salah Seorang Pemustaka Melakukan Perpanjangan Buku yang dipinjam	54
Gambar 8 Koleksi Referensi dan Pustakawan Bagian Referensi	59
Gambar 9 Soft Copy File Karya Ilmiah	62
Gambar 10 Proses Pengolahan Karya Ilmiah Menjadi Digital	64
Gambar 11 Tampilan Kompres File yang Sudah di Scan	65

ABSTRAK

Nama : Muhammad Fajar Darwin
Nim : 40400111078
Judul Skripsi : Tinjauan Pelayanan Pemustaka Pada Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar.

Penelitian ini berjudul “Tinjauan Pelayanan Pemustaka Pada Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana proses pelayanan pemustaka di perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia serta apa kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan pemustaka di perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan pemustaka di Perpustakaan Ustman bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar serta kendala apa saja yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan pemustaka di Perpustakaan Ustman bin Affan Universitas Muslim Indonesia.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu bertujuan untuk mengetahui secara mendalam pengalaman para informan terhadap bagaimana proses pelayanan pemustaka di Perpustakaan Ustman bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar serta apa kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan pemustaka di Perpustakaan Ustman bin Affan Universitas Muslim Indonesia. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah pustakawan di Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar yang bertugas dalam bidang pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi dan pelayanan repository. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh diolah dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pemustaka dalam pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan repository di Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar sudah efektif, hal ini dikarenakan proses pelayanan yang diberikan Perpustakaan Ustman Bin Affan sangat memuaskan pemustaka sehingga dengan pelayanan yang baik maka jumlah pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan cukup banyak. Adapun yang menjadi kendala pada bagian pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi yaitu kekurangan tenaga pustakawan untuk melayani pemustaka dengan rasio pengunjung yang tinggi, sedangkan kendala pada pelayanan repository yaitu kekurangan perangkat keras yang tidak cukup untuk menyimpan data yang sudah diproses menjadi digital.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran perpustakaan sangat dibutuhkan masyarakat luas saat ini baik di dunia pendidikan maupun dunia sosial masyarakat. Untuk itu perpustakaan harus memberikan pelayanan maksimal agar kebutuhan informasi masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Pentingnya pelayanan perpustakaan di era informasi saat ini dapat dirasakan oleh semua elemen masyarakat, terutama masyarakat kampus, sekolah-sekolah yang saat ini sudah mulai membenahi perpustakaan mereka untuk mendukung ilmu pengetahuan mereka. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instansi pendidikan maupun instansi masyarakat sangat membutuhkan kehadiran perpustakaan ditengah-tengah mereka, oleh sebab itu pelayanan perpustakaan sangat dibutuhkan oleh semua pihak pada saat ini dan akan selalu dibutuhkan oleh masyarakat baik sekarang maupun dimasa yang akan datang.

Sutarno N.S. (2006: 90) menyatakan layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Dengan kata lain tujuan layanan perpustakaan adalah cara untuk mempertemukan pembaca (pemustaka) dengan bahan pustaka yang mereka minati dan membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Jadi hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pemustaka dan penyediaan segala alat bantu penelusurannya. (Sutarno NS, 2006: 90)

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat pada masa sekarang ini menyebabkan perkembangan informasi semakin pesat pula. Dalam ayat suci Al-Qur'an ilmu pengetahuan sudah dijelaskan melalui perumpamaan-perumpamaan yang telah dikaji oleh para ulama-ulama islam. Islam sangat menghormati orang-orang yang senantiasa gemar mempelajari ilmu pengetahuan, islam juga menganjurkan manusia agar mempelajari ilmu pengetahuan serta memanfaatkannya demi kesejahteraan umat, dengan begini orang yang mempelajari ilmu pengetahuan dan mengamalkannya untuk kepentingan banyak orang maka derajatnya akan ditinggikan. Adapun ayat yang menjelaskan tentang pernyataan di atas adalah QS. Al-Mujadilah [58]: 11.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِذَا قِيْلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوْا فِى الْمَجٰلِسِ فَلَفْسَحُوْا يَفْسَحِ اللّٰهُ لَكُمْ وَاِذَا قِيْلَ
اَنْشُرُوْا فَاَنْشُرُوْا يَرْفَعِ اللّٰهُ الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا مِنْكُمْ وَالَّذِيْنَ اٰتُوْا الْعِلْمَ دَرَجٰتٍ وَاللّٰهُ بِمَا تَعْمَلُوْنَ
خَبِيْرٌ

Terjemahnya:

Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Departemen Agama, 2006, hal. 434)

Perpustakaan merupakan pusat informasi di mana bahan-bahan perpustakaan dikumpul, dilestarikan, dan kemudian disebarluaskan agar dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh masyarakat pemustakanya. Maka dengan ini peranan perpustakaan perguruan tinggi semakin penting dalam memberikan jasa layanan pada civitas akademika dalam melaksanakan program tridharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Menurut UU Nomor 43 tahun 2007 Bab V Pasal 14 ada 7 pelayanan perpustakaan yang harus diperhatikan setiap perpustakaan, diantaranya yaitu:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antarperpustakaan.
7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika (Perpusnas, 2008: 10).

Perkembangan suatu perpustakaan dapat dilihat dari kegiatan pelayanannya. Karena keberhasilan pelayanan merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh suatu perpustakaan. Pelayanan pemustaka adalah salah satu tugas penting dalam penyelenggaraan suatu perpustakaan, yang mana pelayanan pemustaka tersebut adalah suatu unit kegiatan yang mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan informasi dan pengarahannya hingga pemustaka dapat menelusuri dan mempelajari informasi yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan.

Ada beberapa hasil penelitian sebelumnya tentang tinjauan pelayanan pemustaka diantaranya yang dilakukan oleh Fatimah (2014:69), mengungkapkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya dari segi kesadaran, dari segi aturan, dari segi organisasi, dari segi kemampuan dan dari segi sarana pelayanan. Hal ini tergambar dalam perpustakaan pusat Universitas Sumatera Utara yang telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan pemustaka seperti yang dijelaskan oleh Fatimah dalam penelitiannya.

Selanjutnya adapun hasil penelitian yang lain yang berkaitan dengan tinjauan pelayanan pemustaka yang dilakukan oleh Mardiyah (2009: 54), yang mengungkapkan bahwa pelayanan yang tersedia di perpustakaan Universitas Muslim (UMN) Nusantara Medan ada dua yaitu pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi. Di dalam penelitian ini menjelaskan bahwa sistem pelayanan yang dilakukan di UMN Medan masih manual, sehingga terdapat beberapa masalah dalam pelayanan pemustaka diantaranya seperti proses pelayanan peminjaman buku maupun pengembalian buku sangat lama sehingga menimbulkan antri untuk pemustaka, selain itu pengelolaan dan penataan koleksi yang ada belum sesuai dengan nomor klasifikasinya. Masalah tersebut timbul dikarenakan petugas di perpustakaan UMN Medan hanya berjumlah dua orang dan yang lebih mengawatirkan kedua petugas perpustakaan tersebut bukan berlatar belakang perpustakaan sehingga pelayanan dan pengolahan bahan perpustakaan tidak maksimal.

Perpustakaan perguruan tinggi dibangun dengan tujuan membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan Tri Dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat)

maka perpustakaan perguruan tinggi berusaha membantu melakukan ketiga dharma tersebut. Perpustakaan yang termasuk dalam perpustakaan perguruan tinggi yaitu fakultas, universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik, akademi maupun perpustakaan program non gelar

Penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi bukan hanya untuk mengumpulkan dan menyimpan bahan-bahan pustaka, tetapi dengan adanya penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi diharapkan dapat membantu mahasiswa dan para dosen untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam proses belajar mengajar serta dapat memenuhi kebutuhan informasinya. Agar dapat menunjang proses belajar mengajar, maka dalam pengadaan bahan pustaka harus mempertimbangkan kebutuhan utama pemustaka, serta selera para pemustakanya.

Perpustakaan harus berusaha memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan sebaik-baiknya agar pemustaka dapat merasakan manfaat perpustakaan. Untuk melakukan tugas layanan dengan baik, pihak perpustakaan perlu mempelajari, memahami dan mengerti akan kebutuhan pemustakanya, di mana dalam memberikan pelayanan perpustakaan harus mengutamakan kepentingan pemustaka perpustakaan sehingga fungsi perpustakaan benar-benar terlaksana. Pemustaka yang dilayani pada Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar terdiri dari mahasiswa, staf pengajar, tata usaha dan peneliti. Kebutuhan informasi yang dtuhkan semakin meningkat dan beragam, sejalan dengan semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Semua kebutuhan civitas akademika hendaknya dapat dipenuhi oleh perpustakaan. Dari hasil observasi penulis tentang kondisi layanan di perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar sudah cukup baik, dan pemustaka merasa nyaman akan pelayanan yang disediakan di perpustakaan tersebut.

Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar sudah menyediakan beberapa layanan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya, adapun layanan yang disediakan oleh perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar diantaranya, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan terbitan berseri, layanan skripsi, tesis, dan tugas akhir, layanan digital, layanan photocopy dan penjilidan, layanan *Online Public Access Catalogue* (OPAC), layanan literasi informasi, layanan visitor, layanan magang, serta layanan diklat. Dengan tersedianya fasilitas dan pelayanan yang memadai maka pemustaka yang akan berkunjung ke perpustakaan Ustman Bin Affan akan merasa senang atas fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Setiap pemustaka akan memanfaatkan layanan yang disediakan Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia dengan maksud agar dapat menjawab setiap persoalan informasi. Jika yang didapat sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan muncul rasa puas. Sebaliknya, jika yang didapat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka yang muncul adalah rasa tidak puas ataupun kecewa.

Layanan dapat dievaluasi dari berbagai sudut pandang, salah satunya adalah efektifitas layanan. Efektifitas layanan perpustakaan dapat diukur dengan salah satu indikator berikut ini, yaitu tingkat kepuasan pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka adalah presentase kebutuhan yang dapat dilayani dengan yang tidak terlayani (Lancaster, 1 : 1997).

Dengan banyaknya koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan apabila tidak dimanfaatkan oleh pemustaka berarti perpustakaan itu belum berfungsi sebagaimana yang diharapkan. Salah satu penyebabnya mungkin terdapat pada prosedur kerja kegiatan pelayanan yang kurang baik.

Berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik untuk meneliti dengan mengambil judul “Pelayanan Pemustaka Pada Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia”. Sesuai dengan judul tersebut maka masalah yang dibahas pada penelian ini adalah bagaimana penyelenggaraan pelayanan pemustaka pada Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan judul tersebut maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Proses pelayanan pemustaka di Perpustakaan Ustman bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar ?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan pemustaka di Perpustakaan Ustman bin Affan Universitas Muslim Indonesia ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan pemustaka di Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan pemustaka di Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

a. Secara Teoritis

- 1) Untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan pemustaka di Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia
- 2) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program strata satu (S1) Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora.
- 3) Sebagai perbandingan yang dapat dijadikan bahan acuan selanjutnya.

b. Secara Praktis

- 1) Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan pemustaka pada perpustakaan Ustman bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar.
- 2) Merangsang mahasiswa agar dapat menjadikan perpustakaan sebagai salah satu sumber belajar dan tempat penelitian.

D. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka fokus penelitian ini yang berhubungan dengan sistem pelayanan di Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar. Adapun yang akan menjadi fokus penelitian penulis adalah tentang pelayanan perpustakaan meliputi pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi dan pelayanan repository.

2. Deskripsi Fokus

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian di perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar. Penulis akan meneliti tentang pelayanan yang tersedia di perpustakaan tersebut. Adapun yang

menjadi fokus penelitian ini adalah layanan sirkulasi, layanan repository, dan layanan referensi.

Untuk menghindari salah pengertian dalam memahami judul penelitian ini, maka deskripsi fokus pada penelitian ini adalah :

- a) Layanan Perpustakaan menurut Darmono (2001: 134), bahwa definisi layanan perpustakaan adalah "Suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya". (Darmono, 2001: 134)"

Sedangkan menurut penulis layanan perpustakaan adalah suatu kegiatan menggunakan jasa kepada pemustaka untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan pemustaka tersebut.

- b) Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (Perpusnas, 2008: 3).

Pemustaka menurut penulis adalah orang yang sedang menggunakan jasa perpustakaan atau sedang menggunakan segala yang ada di dalam perpustakaan.

E. Kajian Pustaka

Sebelum melakukan penelitian, penulis telah melakukan penelitan kepustakaan dan menemukan beberapa judul buku yang berkaitan atau mempunyai

hubungan dengan judul penelitian, namun buku-buku tersebut tidak membahas sama persis seperti judul penelitian ini, seperti:

1. Dalam buku yang berjudul pedoman penyelenggaraan perpustakaan oleh Rusina Sjahrial-Pamuntjak membahas tentang perpustakaan perguruan tinggi. perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi, baik yang berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademi, perpustakaan sekolah tinggi (2001:4)
2. Fatmawati A. Rakib. Dalam penelitiannya yang berjudul Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus di Kota Ternate). Dalam penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana pelayanan perpustakaan keliling terapung yang ada di kota Ternate sehingga penulis merasa ada kesamaan dengan penelitian penulis, maka dari itu penulis akan menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi pada penelitian ini (Rakib, 2013).
3. Norilda Efendi, dkk dalam penelitiannya yang berjudul Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi. Dalam penelitian ini menjelaskan layanan perpustakaan yang dilakukan oleh perpustakaan Proklamator Bung Hatta kemudian ditarik kesimpulan tentang layanan perpustakaan tersebut dari berbagai pandangan melalui penelitian wawancara, maka dari itu penulis akan menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi pada penelitian ini (Norlinda Efendi, 2012).

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian Pelayanan Pemustaka

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemustaka.

Pada perpustakaan perguruan tinggi hendaknya harus memberikan pelayanan kepada penggunanya secara baik, benar dan tepat agar para pengguna merasakan kepuasan. Pada umUMI ya perpustakaan yang baik akan selalu berusaha memberikan layanan yang memuaskan bagi pengguna perpustakaan.

Menurut Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi (2004:53) menyatakan bahwa: Pelayanan pemustaka merupakan layanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan sehubungan dengan pemanfaatan koleksi tersebut. Pelayanan pemustaka ini bertujuan agar pengguna perpustakaan dapat menggunakan bahan perpustakaan dengan mudah, cepat dan tepat serta jelas di mengerti oleh pengguna.

Melalui layanan perpustakaan, pengguna dapat memperoleh hal berikut:

- a. Informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media.
- b. Manfaat dari berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia.

Dalam pelayanan perpustakaan ada empat kegiatan yang mencakup ; (1) kegiatan proses peminjaman, (2) kegiatan membantu pengunjung mencari informasi

(pelayanan referens), (3) kegiatan mendidik pengunjung menggunakan alat perpustakaan dan bahan perpustakaan, (4) kegiatan menyebarluaskan informasi.

Perkembangan dari pelayanan perpustakaan banyak dipengaruhi oleh kemampuan perpustakaan tersebut dalam memberikan pelayanan dan kelengkapan koleksi yang dimiliki, semakin lengkap koleksi yang dimiliki semakin besar pula kemungkinan untuk dapat meningkatkan penggunaan koleksi. Pada pelayanan perpustakaan yang paling utama ialah pelayanan sirkulasi, yang bergantung kepada besar dan kecilnya perpustakaan tersebut, dan dapat juga jenis pelayanan yang berupa : pelayanan referensi, pelayanan audio-visual, pendidikan pemustaka, layanan digital dan jasa kesiagaan informasi pada perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan ini bertujuan mempertemukan pembaca dengan bahan perpustakaan yang mereka minati. Kegiatan yang dilaksanakan di perpustakaan harus memiliki tujuan tertentu, sama halnya dengan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk membantu perguruan tinggi agar dapat mencapai tujuannya melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan dapat memberikan pelayanan kepada setiap mahasiswa, dosen, peneliti, rektor dan sivitas akademika perguruan tinggi yang bertujuan untuk mendukung dan memperkaya program pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di perguruan tinggi tersebut.

1. Layanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi merupakan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi keinginan pemakai perpustakaan, baik dalam bentuk peminjaman maupun dalam hal pengembalian bahan pustaka.

Sedangkan menurut (Trimo 1985: 73) dari salah satu butir yang di kemukakan bahwa: Pelayanan sirkulasi adalah memberikan stimulasi dan guidance untuk memenuhi minat dan kebutuhan-kebutuhan para anak didik dan untuk memperluas horizon pembaca mereka.

Bagian pelayanan sirkulasi di atas biasanya terbagi atas dua bagian yaitu: sub bagian peminjaman dan sub bagian rujukan, kesemuanya itu langsung berhubungan dengan pengguna, dengan tugas melayani peminjaman bahan pustaka, mencari informasi, memberikan konsultasi, ini tergantung kepada besar kecilnya perpustakaan. Di beberapa perpustakaan terdapat pelayanan lain seperti silang layang pandang dengar dan bagian koleksi langka.

Adapun istilah yang lebih dikenal dari kegiatan pelayanan sirkulasi. Menurut (Lasa 1995:1) dalam buku *jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan*, pelayanan sirkulasi adalah semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, pengguna koleksi perpustakaan dengan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.

Dari pengertian tersebut maka jelaskan bahwa perlu diketahui apa sudah tercapai kegiatan pelayanan yang di inginkan. Untuk itu diperlukan tanggapan dari out put pelayanan terhadap mahasiswa demi meningkatkan jasa layanan perpustakaan agar layanan perpustakaan menjadi efektif dan tepat guna.

Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman. Bagian ini, terutama bagian sirkulasi, sering kali dianggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah pertama kali

berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering digunakan pemakai, karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan.

Adapun tujuan dari layanan sirkulasi adalah sebagai berikut:

- a) Memungkinkan pemakai menggunakan bahan-bahan pustaka secara tepat guna.
- b) Memungkinkan para pemakai mengetahui bahan pustaka dan bahan yang dipinjamkan.
- c) Mengetahui peminjaman bahan pustaka dan bahan pustaka yang dipinjamkan.
- d) Mengembalikan peminjaman bahan pustaka yang dipinjamkan.
- e) Mendapatkan data-data pelayanan sirkulasi (jumlah pengunjung).

Agar tujuan tersebut diatas dapat dicapai, maka dalam pelaksanaan layanan koleksi hendaknya menggunakan dasar-dasar sebagai berikut:

- a) Pekerjaan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat
- b) Keamanan bahan pustaka dapat terjamin
- c) Pelanggaran dapat diketahui
- d) Pencatatan kegiatan dapat dilakukan secara teratur.

Pelayanan sirkulasi mencakup kegiatan:

- a) Pelayanan peminjaman, merupakan kegiatan pencatatan bukti peminjaman bahan pustaka.
- b) Pengembalian bahan pustaka, merupakan kegiatan pelayanan sirkulasi yang berupa pencatatan bukti bahwa pemakai mengembalikan bahan

pustaka yang dipinjamnya baik peminjaman jangka pendek maupun peminjaman jangka panjang.

- c) Penagihan, merupakan pelayanan sirkulasi yang berupa kegiatan meminta kembali bahan pustaka yang dipinjamkan oleh pemakai setelah batas waktu peminjaman sudah lewat.
- d) Pemberian sanksi, yaitu berupa pemberian hukuman kepada pemakai yang telah melanggar ketentuan yang ada. Pelanggaran yang dilakukan oleh pemakai dapat berupa:
 - 1) Terlambat mengembalikan bahan pustaka.
 - 2) Mengembalikan bahan pustaka dalam keadaan rusak.
 - 3) Menghilangkan bahan pustaka.
 - 4) Melanggar tata tertib perpustakaan.
- e) Bebas Pinjaman/Bebas Pustaka, yaitu pelayanan sirkulasi yang berupa kegiatan pemeriksaan tanda-tanda bahwa pemakai tidak lagi ada peminjaman. Agar fungsi ini dapat berjalan efektif, ketentuan bebas pinjam diisyaratkan untuk kepentingan sebagai berikut:
 - 1) Ujian akhir.
 - 2) Pemberian yudisium.
 - 3) Pemberian ijazah.
 - 4) Pendaftaran ulang.
 - 5) Keluar
- f) Pembuatan statistik sirkulasi, yaitu kegiatan berupa pencatatan seluruh kegiatan pada jasa pelayanan pengguna. Sebagai data perencanaan dan pengembangan perpustakaan secara menyeluruh.

- 1) Menyusun laporan tahunan.
- 2) Mengukur efisiensi berbagai bagian perpustakaan.
- 3) Menyusun rencana dan jasa perpustakaan.
- 4) Memperkuat alasan dalam menunjang penambahan anggaran dan tenaga.
- 5) Menyajikan keberhasilan perpustakaan pada pemakai dan pemimpin.

2. Layanan Referensi

Layanan referensi atau layanan rujukan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, referensi adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk. Melalui pengarahannya dan rujukan petugas perpustakaan khususnya petugas referensi, pengguna akan memperoleh informasi melalui bahan-bahan referensi yang ada di perpustakaan. Jadi petugas layanan referensi tidak hanya menyediakan bahan-bahan referensi di perpustakaan saja, tetapi harus memberikan jasa rujukan maupun pengarahannya agar pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan.

Menurut Lasa (1994: 33) referensi berasal dari bahasa Inggris "*reference*" berarti menunjuk kepada, menyebut. Sering diartikan pula dengan acuan, rujukan, sebab jenis koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu. Mungkin informasi itu meliputi kata, pokok masalah, tempat, pustaka, nama tokoh, petunjuk, ukuran dan lain sebagainya. Jenis koleksi ini tidak perlu dipelajari secara keseluruhan sebagaimana buku teks maupun buku fiksi. Karena jenis ini banyak peminatnya dan sering diperlukan, maka pada umumnya tidak boleh dipinjam untuk dibawa pulang. Kecuali itu

mungkin ada pertimbangan lain, misalnya jenis koleksi harganya mahal dan kadang sulit dicari.

Menurut Rahayuningsih (2007:103) mengemukakan layanan referensi mempunyai peran penting dalam perpustakaan, karena melalui dialog dan komunikasi dapat membantu pengguna menemukan informasi yang dicari. Dengan demikian yang dimaksud dengan layanan referensi adalah suatu kegiatan yang membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

Selanjutnya menurut Rahayuningsih (2007:104) menjelaskan tujuan, fungsi dan penunjang layanan referensi sebagai berikut:

- a. Tujuan layanan referensi :
 - b. Memungkinkan pengguna menemukan informasi secara cepat dan tepat
 - c. Memungkinkan pengguna menelusur informasi dengan pilihan yang lebih luas
 - d. Memungkinkan pengguna menggunakan koleksi referensi dengan lebih tepat guna
- e. Fungsi layanan referensi :
 1. Informasi, memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan atau kebutuhan pengguna perpustakaan
 2. Bimbingan, memberikan bimbingan untuk menemukan bahan pustaka yang tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna

3. Pengarahan/instruksi, memberikan pengarah dan bantuan pada pengguna mengenai cara menggunakan perpustakaan maupun koleksi referensi

6) Penunjang

Untuk menunjang tujuan dan fungsi referensi layanan referensi diperlukan sebagai berikut:

1. Petugas perpustakaan yang cakap
2. Koleksi referensi yang memadai dan disajikan dalam rak terbuka serta mudah dicapai
3. Kerja sama antar perpustakaan.

3. Layanan Repository

Secara sederhana arti dari repositori adalah tempat penyimpanan. Dalam konteks kepustakawanan repositori adalah suatu tempat dimana dokumen, informasi atau data disimpan, dipelihara dan didigunakan. Kadang-kadang istilah *depository* dipakai untuk menyatakan hal yang sama. Reitz (2004) menyatakan bahwa *repository is the physical space (building, room, area) reserved for permanent or intermediate storage of archival materials (manuscripts, rare books, government documents, papers, photographs etc)*. Perpustakaan sebenarnya adalah sebuah repositori akan tetapi dalam ruang lingkup yang lebih luas. Dari definisi Reitz di atas, terlihat bahwa dokumen yang dikelola dalam repositori lebih khusus dari pada yang dikelola di perpustakaan. Penyelenggara repositori lebih mengkhususkan diri untuk mengelola dokumen yang belum diterbitkan oleh perusahaan penerbitan atau penerbitan komersial. Dokumen yang dikelola oleh penyelenggara repositori sering juga dinamai dengan sebutan literatur kelabu (*gray literature*) yang dapat berupa dokumen yang khas, buku-

buku yang jarang didapatkan di pasar buku, dan juga dokumen yang dihasilkan oleh instansi atau lembaga pemerintah dan sebagainya, sehingga ada yang menyebutnya *local contents*.

Pendapat lain menyatakan bahwa perguruan tinggi yang berbasis repositori adalah satu set layanan yang menawarkan berbagai bahan digital yang dihasilkan oleh lembaga tersebut ataupun yang dihasilkan lembaga lain yang dikelolanya kepada masyarakat pengguna (Pfister, 2008). Berdasarkan pendapat ini, bahwa tempat penyimpanan bukan lagi dalam bentuk bangunan atau ruangan melainkan dalam sebuah server komputer, karena bahan yang disimpan, diorganisasikan dan dilayankan adalah bahan-bahan digital. Repositori dalam hal ini adalah bahagian dari perpustakaan digital. Repositori menurut pengertian ini yang umumnya dijumpai pada perguruan tinggi termasuk di Indonesia.

Clifford Lynch (2003), mendefinisikan repositori pada perguruan tinggi adalah serangkaian pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada anggota komunitasnya untuk mengelola dan menyebarluaskan bahan-bahan digital yang dihasilkan oleh institusi tersebut. Bahan-bahan digital yang dimaksud adalah seluruh karya ilmiah dan/atau *output* intelektual yang dihasilkan oleh suatu perguruan tinggi. Ada juga yang mendefinisikan repositori internal adalah tempat menyimpan seluruh karya yang dihasilkan oleh sivitas akademika suatu perguruan tinggi dan/atau karya lain mengenai perguruan tinggi yang bersangkutan. Akses terhadap karya tersebut sangat tergantung kepada kebijakan masing-masing perguruan tinggi.

Pendapat di atas secara jelas menunjukkan bahwa bahan digital yang menjadi dokumen utama dalam repositori perguruan tinggi. Oleh karena itu, repositori adalah suatu upaya untuk menciptakan perpustakaan digital. Jones.et.al (2006), menganggap bahwa repositori adalah unsur-unsur konstituen dari perpustakaan digital, atau yang melengkapi perpustakaan digital dengan menyeleksi koleksi-koleksi tertentu apakah berdasarkan lingkup institusi ataupun menurut disiplin ilmu tertentu (disipliner) untuk disediakan sebagaimana halnya sebuah perpustakaan. Penekanan secara institusi ataupun disipliner adalah bergantung kepada ruang lingkup dari sebuah repositori atau perpustakaan digital, apakah pengelolaan dan pelayanannya berdasar kepada bahan yang dihasilkan oleh satu institusi atau hanya mengumpulkan bahanbahan yang berhubungan dengan suatu disiplin ilmu yang spesifik.

B. Definisi Pemustaka

Dalam sebuah perpustakaan tentunya ada yang namanya pemustaka. Menurut penulis pemustaka merupakan orang yang menggunakan koleksi perpustakaan atau layanan perpustakaan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Pengertian Pemustaka Istilah pemustaka baru digunakan dan digunakan setelah disahkannya UU No. 43 tahun 2007. Menurut undang-undang, yang dimaksud dengan pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu “perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan” (Perpusnas, 2008: 3).

Jadi, dapat disimpulkan, bahwa pengertian dari pemustaka adalah, orang yang memanfaatkan jasa layanan yang telah disediakan di perpustakaan.

C. Sistem Pelayanan

Pada dasarnya perpustakaan memiliki sistem pelayanan agar pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi dengan baik dan pengguna dapat mengetahui peraturan dan tata tertib perpustakaan. Sistem layanan yang lazim digunakan ada dua jenis yaitu sistem layanan terbuka (*open access*) dan sistem layanan tertutup (*close access*).

1. Sistem Pelayanan Terbuka (*Open Access*)

Menurut Sumardji (1992:70) yang dimaksud dengan sistem pelayanan terbuka adalah, “Setiap anggota perpustakaan yang akan meminjam buku yang dikehendaknya langsung bisa dipilih atau mencari buku pada rak buku”. Pada sistem pelayanan terbuka, para pengguna perpustakaan dapat secara langsung mencari dan mengambil sendiri bahan perpustakaan yang dtuhkannya dari rak/lemari buku atau koleksi yang tersedia untuk dilihat-lihat, dibaca ditempat atau dipinjam untuk dibawa pulang (Sumardji, 1992: 70).

2. Sistem Pelayanan Tertutup (*Close Access*)

Menurut Sumardji (1992:70) berpendapat bahwa yang dimaksud sistem pelayanan tertutup adalah, “Setiap anggota perpustakaan yang akan meminjam buku yang dikehendaki dapat memilih atau mencari lewat kartu katalog dan kemudian bukunya dicarikan atau diambil oleh petugas pada rak buku” (Sumardji, 1992: 70).

Pada sistem pelayanan tertutup, pengguna tidak dapat secara langsung masuk ke lokasi ruang koleksi perpustakaan. Pengguna perpustakaan memilih bahan perpustakaan yang ingin dipinjamnya melalui katalog perpustakaan dan

setelah ditemukan sandi bukunya dapat meminta kepada petugas untuk mencarinya ke rak koleksi.

D. Jenis-jenis Pelayanan

Pelayanan pemustaka yang diberikan oleh perpustakaan dapat ditentukan oleh keadaan ataupun kondisi dari perpustakaan dan perguruan tinggi di mana tempatnya bernaung serta keadaan masyarakat yang dilayani. Dalam memberikan pelayanan oleh perpustakaan kepada masyarakat pengguna itu tidak sama antara satu perpustakaan dengan perpustakaan lainnya, hal ini disebabkan oleh besar kecilnya perpustakaan itu sendiri dan koleksi bahan perpustakaan yang dimiliki oleh perpustakaan dibatasi dengan tenaga pengelolaan yang telah ada.

Menurut Syahrial-Pamuntjak, (2000: 97) “pekerjaan pelayanan dapat mencakup empat kegiatan yaitu,

- a. Kegiatan pekerjaan peminjaman (pelayanan sirkulasi)
- b. Kegiatan membantu pengunjung mencari informasi (pelayanan referensi)
- c. Kegiatan mendidik pengunjung menggunakan alat perpustakaan dan bahan perpustakaan
- d. Kegiatan menyebarluaskan informasi”.

1. Pelayanan Sirkulasi

Di dalam suatu perpustakaan pelayanan sirkulasi merupakan salah satu pelayanan yang sangat penting, karena di dalam layanan sirkulasi terdapat beberapa layanan lainnya seperti layanan peminjaman dan pengembalian buku, layanan pendaftaran anggota baru serta berbagai macam layanan lainnya.

Seperti yang dinyatakan oleh Lasa HS, (1994: 1), “pelayanan Sirkulasi adalah pelayanan yang mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan penggunaan jasa perpustakaan”.

Kegiatan pelayanan sirkulasi merupakan suatu kegiatan yang mengedarkan koleksi perpustakaan kepada pemustaka. Pelayanan yang dikatakan berhubungan

secara langsung dengan pengguna perpustakaan adalah pelayanan sirkulasi. Kegiatan sirkulasi ini merupakan suatu kegiatan pekerjaan perpustakaan dalam usaha jasa layanan perpustakaan dalam kegiatan peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan. Jenis bahan yang dapat dipinjamkan dapat berupa buku, jurnal, kaset, CD, atau bahan perpustakaan lainnya. Kelancaran proses layanan ini tergantung kepada hal-hal berikut:

- a. Sistem peminjaman yang dipilih
- b. Petugas yang terampil
- c. Peraturan peminjaman yang jelas

Layanan peminjaman mengikuti asas sebagai berikut:

- a. Layanan dilakukan dengan cepat dan tepat
- b. Prosedur yang ditempuh mudah dan sederhana
- c. Kepuasan pengguna atas pelayanan harus diperhatikan
- d. Pencatatan peminjaman dengan tertib dan teratur

Bahan perpustakaan yang boleh dipinjam dikelompokkan menurut fungsi dan pemanfaatannya. Menurut fungsinya, bahan dapat dibedakan atas:

- a. Buku ajar, berupa buku yang digunakan secara langsung dalam perkuliahan.
- b. Buku pengayaan, yaitu buku pelengkap yang digunakan untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan pengguna.

Proses layanan sirkulasi meliputi kegiatan sebagai berikut:

- a. Keanggotaan
- b. Peminjaman
- c. Pengembalian
- d. Perpanjangan masa pinjam

- e. Penagihan
- f. Pemberian sanksi
- g. Memberikan keterangan bebas/bersih pinjaman bahan perpustakaan.

Semua kegiatan tersebut harus tercakup dalam peraturan perpustakaan untuk diketahui dan dipatuhi oleh pengguna dan staf perpustakaan.

a. Keanggotaan

Setiap perpustakaan memiliki persyaratan untuk menjadi anggota perpustakaan dan perpustakaan boleh menentukan siapa saja yang boleh menjadi pihak atau pengguna perpustakaan, serta persyaratan apa saja yang perlu dipenuhi. Perpustakaan perlu melakukan pencatatan dalam keanggotaan untuk memudahkan peminjaman. Untuk menjalankan peminjaman dengan lancar dan teratur, perlu diadakan administrasi pendaftaran anggota perpustakaan. Setiap pengunjung/pemustaka perpustakaan dapat meminjam bahan perpustakaan untuk dibaca diruang baca atau juga dapat membawa pulang bahan perpustakaan tersebut, maka mereka harus mendaftar untuk menjadi anggota terlebih dahulu. Calon anggota harus terlebih dahulu mengisi blanko pendaftaran menjadi anggota dan sebelum mengisi calon anggota harus membaca tata tertib yang berlaku dan memenuhi persyaratan yang diminta oleh petugas. Kemudian mengisi kartu permintaan menjadi anggota dengan nama, alamat, fakultas atau jurusan dan nomor mahasiswa, serta tanggal permintaan diajukan. Setelah mengisi data dengan lengkap dan telah memenuhi syarat maka petugas perpustakaan mencetak kartu perpustakaan dan mengaktifkan permintaan anggota di perpustakaan tersebut.

b. Peminjaman

Pemustaka yang ingin meminjam koleksi yang ada di perpustakaan maka pemustaka terlebih dahulu menghadap dibagian pelayanan sirkulasi khususnya bagian peminjaman

Peminjaman bahan perpustakaan adalah proses yang dilaksanakan pada pelayanan sirkulasi. Menurut Syahrial-Pamuntjak dalam Buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan (2000: 97) dinyatakan bahwa: peminjaman buku atau sirkulasi adalah kegiatan pengedaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca didalam perpustakaan maupun dibawa keluar perpustakaan (Syahrial-Pamuntjak, 2000: 97).

c. Pengembalian

Pengembalian bahan perpustakaan merupakan kelanjutan dari kegiatan peminjaman. Apabila batas waktu dari peminjaman bahan perpustakaan telah habis maka si peminjam wajib mengembalikan bahan perpustakaan yang dipinjamnya. Petugas pengembalian perlu mencatat sebagai bukti bahwa si peminjam telah mengembalikan bahan perpustakaan yang dipinjamnya. Pada perpustakaan kecil, bagian ini sering dijadikan satu dengan bagian peminjaman. Akan tetapi bagi perpustakaan yang besar bagian ini akan dapat berdiri sendiri. Ada dua cara pengembalian yang biasa dilakukan di perpustakaan. Cara pertama pengguna membawa langsung bahan perpustakaan yang akan dikembalikan ke meja layanan, cara yang kedua bila memungkinkan diluar jam buka perpustakaan pengguna mengembalikan buku dengan memasukkan buku tersebut ke dalam kotak pengembalian.

Dalam buku yang berjudul Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 81), langkah kerja yang dilakukan oleh petugas dalam prosedur pengembalian bahan perpustakaan adalah:

- a. Memeriksa keutuhan buku dan tanggal kembali, setelah pemustaka menyerahkan bahan perpustakaan yang akan dikembalikan
- b. Mengambil kartu buku berdasarkan tanggal kembali
- c. Mengambil kartu pinjam dari kotak kartu pinjam berdasarkan nomor anggota yang tertera pada kartu buku
- d. Membubuhkan stempel tanda kembali pada kartu buku, lembar tanggal kembali dan kartu pinjam
- e. Mengembalikan kartu buku pada kantong buku
- f. Mengembalikan kartu pinjam ke dalam kotak kartu pinjam
- g. Mengelompokkan buku menurut kode bukunya untuk dikembalikan ke dalam rak (Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Indonesia, 2004: 81).

d. Pemberian Sanksi

Pemberian sanksi dilakukan kepada anggota perpustakaan yang telah melanggar peraturan perpustakaan. Berat ringannya sanksi tergantung pada jenis pelanggarannya. Oleh karena itu sanksi dapat berupa denda, peringatan penggantian dan sanksi administrasi. Sanksi yang diberikan kepada pelanggar hendaknya bersifat mendidik agar mereka menyadari bahwa bahan perpustakaan tersebut juga diperlukan oleh orang lain.

Dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 83) dinyatakan bahwa: Sanksi diberikan kepada pengguna yang melakukan pelanggaran sebagai berikut:

- a. Terlambat mengembalikan bahan perpustakaan.
- b. Mengembalikan bahan perpustakaan dalam keadaan rusak.
- c. Membawa bahan perpustakaan tanpa melalui prosedur yang benar.
- d. Menghilangkan bahan perpustakaan.
- e. Melanggar tata tertib perpustakaan (Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Indonesia, 2004: 83).

2. Pelayanan Referensi

Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi oleh Dirjen Pendidikan Tinggi (2004: 86) dinyatakan bahwa: “Pelayanan referensi adalah kegiatan untuk membantu pengguna menelusur informasi dalam berbagai subjek”. Dengan pelayanan ini, pengguna dibantu untuk menemukan informasi dengan

cepat, menelusur informasi dengan lebih spesifik dan dengan pilihan subjek yang lebih luas dan memanfaatkan sarana penelusuran yang tersedia secara optimal. Pelayanan referensi merupakan pelayanan langsung karena ada komunikasi antar petugas dengan penggunaanya. Oleh karena itu petugas referensi dituntut memiliki kecakapan dan keterampilan menganalisis pertanyaan. Petugas referensi diharapkan mampu menjawab pertanyaan dengan tepat dan cepat, petugas perlu berhati-hati jangan sampai memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Arikunto (2002: 136), "Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya".

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan untuk mendiskripsikan, fotoan atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antara fenomena yang diselidiki. Metode kualitatif yaitu di mana diusahakan untuk mencari fotoan dan penjelasan mengenai permasalahan yang dibahas (Sugiyono, 2009: 14).

Penelitian deskriptif ditujukan untuk (1) mengumpulkan informasi actual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, (2) mengidentifikasikan masalah atau memeriksa kondisi dan praktik-praktik yang berlaku, (3) membuat perbandingan atau evaluasi, (4) menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang (Rahmat, 2005 : 24-26).

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian yang menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, maupun tindakan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata (Moleong, 2010: 6).

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan selama 1 bulan yaitu Januari s.d Februari 2016.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Perpustakaan pusat UMI Makassar beralamat di Jl. Urip Sumohardjo Km. 5 Makassar.

Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia menempati bangunan berlantai tiga dengan luas gedung ± 832 m², terletak di tengah-tengah kampus, agar mudah diakses seluruh fakultas dalam lingkup UMI maupun masyarakat umum.

Tata ruang perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar dilengkapi beberapa fasilitas lainnya adalah sebagai berikut:

a. Lantai I:

Tempat koleksi buku teks (literatur wajib, anjuran) dan buku-buku pengembangan ilmu perpustakaan, pelayanan peminjaman dan pengembalian (sirkulasi), tempat pendaftaran anggota, penerbitan surat keterangan bebas pustaka, layanan digital, ruang baca, ruangan baca santai, ruangan kepala & Tata usaha perpustakaan, tempat penitipan tas/barang, toilet/ WC.

b. Lantai II:

Ruangan koleksi karya ilmiah (Skripsi, makalah, jurnal, & hasil penelitian), ruangan koleksi terbitan berseri (Jurnal, majalah, dan koran),

ruangan pengadaan & pengolahan koleksi, gudang, layanan foto copy, ruangan Diklat, ruangan makan, toilet/ WC

c. Lantai III:

Ruangan koleksi referensi, ruangan koleksi tandon (reserve), ruangan baca, ruangan koleksi Bahasa Arab, mushallah, toilet/ Wc.

d. Visi dan Misi Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar

1) Visi

Visi UPT perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia ialah Menjadikan Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Sebagai Pusat Informasi dan Dakwah dibidang IPTEK dan IMTAQ dalam Usaha Mewujudkan Civitas Akademika Universitas Muslim Indonesia Menjadi Insan Kamil yang Berilmu Amaliah dan Beramal Ilmiah serta Mampu Melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi Secara Utuh, Ikhlas dan Penuh Rasa Pengabdian Kepada Allah SWT.

2) Misi

Berikut ini dipaparkan misi UPT perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar:

- a) Menjadikan perpustakaan sebagai sumber informasi keilmuan untuk membentuk manusia yang berilmu amaliah, beramal ilmiah dan berakhlakul karimah yang adaatif, transpormatif dan inofatif.
- b) Memberikan pelayanan informasi keilmuan dan keislaman kepada civitas akademika Universitas Muslim Indonesia, alUMI i dan umat,

guna menunjang usaha perluasan kesempatan belajar mengajar, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan dakwah.

- c) Mengembangkan sistem dan metode perpustakaan digital dalam usaha mendukung kegiatan belajar berkelanjutan, tukar menukar informasi kesejagatan, dan pencerdasan kehidupan umat.

e. Fungsi Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Makassar.

Adapun Fungsi Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar:

- 1) Sebagai pusat pelestarian dan penyebar-luasan Ilmu pengetahuan yang Islami untuk meningkatkan kualitas manusia sebagai khalifah Allah yang beriman dan bertaqwah.
- 2) Sebagai pusat belajar, pengajaran dan penelitian.
- 3) Sebagai pusat penyebaran informasi.

f. Tugas Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar.

Untuk menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi, Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Mengelola, mengembangkan dan menyediakan koleksi bahan pustaka sesuai perkembangan, baik menurut kebutuhan pengajaran, penelitian maupun dakwah.
- 2) Menginformasikan bahan pustaka secara intensif.

- 3) Memberi pelayanan kepada pemustaka dan menyediakan fasilitas perpustakaan.
 - 4) Memelihara dan mengawetkan bahan pustaka.
 - 5) Memproduksi sumber informasi sekunder.
 - 6) Meneliti kebutuhan para pemakai.
 - 7) Menyelenggarakan bimbingan kepada Pemustaka & Pustakawan.
- g. Sumber Daya Manusia Pengelola Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar

Adapun struktur personalia yang dimiliki oleh perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar, yaitu:

- 1) Kepala Perpustakaan
 - 2) Kepala Bagian Tata Usaha
 - 3) Kepala Bagian Layanan Teknis dan Personalia
 - 4) Kepala Bagian Pengembangan dan Kerjasama
 - 5) Staf Pustakawan
- h. Jenis-Jenis Koleksi Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar

Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar menyediakan koleksi terpilih, baik yang berbahasa Indonesia maupun yang berbahasa asing (Arab, Inggris, dan Jerman dll) dan sampai saat ini memiliki koleksi:

- a. Koleksi buku ±23.351 judul 84.974 Exp., dalam bidang ilmu: Karya umum, Filsafat, Agama, Sosial, Bahasa, Ilmu Pengetahuan murni, Teknologi (ilmu terapan), Kesenian, Kesusasteraan, Sejarah.

b. Koleksi Literatur Kelabu:

- 1) Skripsi ± 38.890 judul/ exp., dalam disiplin ilmu Agama, Ekonomi, Teknik, Hukum, Sastra, Pertanian, Perikanan, Teknologi Industri, komputer, Kedokteran, Kesehatan Masyarakat, Farmasi.
 - 2) Tesis ± 3.487 judul/ exp., dalam disiplin ilmu Manajemen, Hukum, dan Pengkajian Islam.
 - 3) Disertasi ± 60 judul/exp., dalam disiplin ilmu Ekonomi, Agama, dan Ilmu teknik.
 - 4) Laporan Penelitian, Makalah Dosen, Pidato pengukuhan.
- c. Koleksi terbitan berseri, yaitu surat kabar, majalah dan jurnal.
- d. Brosur, Leaflet dan suplemen.
- e. Koleksi non buku, yaitu CD-ROM, kaset audio dan kaset video.

Koleksi akan terus ditambah sehingga dapat mencakup literature baru, mutakhir dan dapat memenuhi kebutuhan civitas akademika Universitas Muslim Indonesia.

Sejalan dengan perkembangan organisasi dan tujuan administrasi yang perlu dibarengi dengan proses kepemimpinan yang baik dan memiliki kompetensi di dalam melaksanakan tugas dan wewenang agar dapat mencapai suatu tujuan yang diinginkan bersama, maka perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas muslim Indonesia Makassar telah melakukan pergantian pimpinan sebagai berikut:

- a) Drs. H. Paita Halim, masa jabatan 1976 – 1989.
- b) H. Abdul Djalil, masa jabatan 1989 – 1992.
- c) H. Syahrir Mallongi, S.E., M.Si., masa jabatan 1993 – 1995.

- d) Abbas Selong, S.E., M.Si., masa jabatan 1995 – 1998.
 - e) Prof. Dr. H. A. Muin Fahmal, SH., M.H., masa jabatan 1998 -2001.
 - f) Aryati Arfah, S.E., M.Si., masa jabatan 2001 – 2004.
 - g) H. A. Ahid Tonro, S.E., MM., masa jabatan 2004 – 2006.
 - h) Hasanuddin Damis, S.E., MM., masa jabatan 2006 – sekarang.
- i. Layanan Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar.

Sistem layanan yang diterapkan di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia adalah sistem akses terbuka (open access), yaitu pemustaka langsung mencari dirak koleksi bahan pustaka yang diinginkan.

a. Layanan Sirkulasi

Jasa ini memberikan layanan peminjaman dan pengembangan buku sesuai dengan peraturan yang berlaku (khusus untuk civitas akademika UMI). Untuk anggota perpustakaan di luar UMI hanya diperbolehkan membaca dan foto copy ditempat.

b. Layanan Rujukan & Referensi

Jasa layanan rujukan dan referensi memberikan rujukan informasi yang beragam dari bahan pustaka, yang ada di perpustakaan UMI, seperti kamus, ensiklopedia, handbook dan sebagainya.

c. Majalah, Koran, dan Jurnal

Penelusuran artikel, majalah dilakukan secara otomasi. Penelusuran bisa lewat kata kunci, judul artikel atau nama majalah/jurnal.

d. Layanan Skripsi, Tesis, dan Tugas Akhir.

Jasa layanan skripsi, tesis dan tugas akhir hanya boleh dibaca dan atau dicatat dipergustakaan.

e. Layanan Digital.

Untuk mengimbangi ledakan informasi dan tuntunan pengguna data menelusuri informasi secara cepat dan tepat, perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar membuka jasa layanan digital, yang berisi informasi, local conten & buku langka.

f. Layanan foto copy dan penjiilidan.

Untuk memudahkan pengguna perpustakaan mendapatkan informasi dari koleksi yang tidak dipinjamkan, kami sediakan layanan foto copy dan penjiilidan di Lantai II perpustakaan.

g. Layanan Online Public Access Catalogue (OPAC)

Data bibliografi perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar dapat diakses dikomputer yang khusus disediakan untuk pengunjung dengan menggunakan LAN dan atau Web perpustakaan UMI: *www.lib-umi-makassar.com*

h. Layanan Bimbingan Pemustaka,

Melalui jasa ini pemustaka mendapatkan:

- i. Bimbingan bagaimana cara menelusuri (mencari) informasi di perpustakaan secara cepat & tepat, dan serta bagaimana cara menggunakan fasilitas di perpustakaan UMI.
- ii. Orientasi pengenalan perpustakaan dan gerakan cinta membaca (khusus MABA-UMI).

i. Layanan Kunjungan

Menerima dan melayani kunjungan rombongan siswa/mahasiswa, peserta diklat, Tim vitasi Prodi serta lembaga yang melakukan studi banding tentang aktivitas layanan dan pengolahan di perpustakaan UMI.

j. Magang

Membuka kesempatan bagi mahasiswa jurusan ilmu perpustakaan, peserta Diklat atau pengelola perpustakaan untuk melaksanakan magang atau praktek kerja lapangan (PKL).

k. Layanan Diklat

Membuka kesempatan bagi mahasiswa jurusan ilmu perpustakaan dan pengelola perpustakaan untuk mengikuti Diklat perpustakaan.

Tabel 1. Jadwal layanan Perpustakaan Utsman Bin Affan

HARI	BUKA
Senin-Kamis	07.30-17.30
Jumat	07.30-16.00

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan. Penentuan informan dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2009), menyatakan bahwa dapat dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung yaitu memilih orang tertentu yang

dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan dan selanjutnya berdasarkan data atau informasi lainnya yang diharapkan dapat memberikan data yang lebih lengkap (Sugiyono, 2009: 54).

Penentuan informan dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono, menyatakan bahwa dapat dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung yaitu memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan dan selanjutnya berdasarkan data atau informasi lainnya yang diharapkan dapat memberikan data yang lebih lengkap (Sugiyono, 2009: 54).

Metode pemilihan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara purposif. Sumber data yang digunakan disini tidak sebagai sumber data yang mewakili populasinya, tetapi mewakili informasi. Berdasar kepada akses tertentu yang dianggap memiliki informasi yang berkaitan dengan permasalahan secara mendalam dan dapat dipercaya sebagai sumber yang mantap. (Sutopo, 2006: 64)

Peneliti menggunakan istilah informan sebagai narasumber dan bukan menyebutnya istilah subyek sebagai mana yang dilakukan oleh penelitian kuantitatif (Supradley, 1997: 40).

Teknik pemilihan informasi secara purposif memilih informan secara sengaja dan tidak acak. Informan yang dipilih adalah mereka yang memang diasumsikan dapat memberikan informasi berhubungan dengan penelitian ini atau disebut juga *information rich cases* (Newman, 2003: 30).

Adapun kriteria informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Laki-laki dan Perempuan

- b) Pustakawan di Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil pustakawan sebagai informan dari Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar sebagai berikut:

Tabel 2 informan Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar 2016

No	Nama Informan	Jabatan	Tanggal Wawancara	Kode Informan
1	Drs. Surur Putuhena. M.M	Pustakawan	1 Maret 2016	Informan 1
2	Nurlinda. S.IP	Bagian Sirkulasi	1,2,3 maret 2016	Informan 2
3	Fakhruddin Syakir, S.IP	Bagian Repository	4,5,6 Maret 2016	Informan 3
4	Drs. Mazhaty	Bagian Referensi	5,6 Maret 2016	Informan 4

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sumbernya diperoleh dari beberapa buku dan hasil penelitian yang relevan dengan masalah penelitian ini. Adapun data sekunder pada penelitian ini sebagaimana telah diuraikan pada tinjauan pustaka.

D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan alat (instrumen) pengumpul data utama, karena peneliti adalah manusia dan hanya manusia yang dapat berhubungan dengan responden atau objek lainnya, serta mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan di lapangan. Oleh karena itu, peneliti juga berperan serta dalam pengamatan atau *participant observation* (Moleong, 2007: 9).

Sedangkan menurut Nasution (2003: 55) menjelaskan bahwa “tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama dalam penelitian kualitatif, karena segala sesuatunya belum mempunyai kepastian dan masih perlu dikembangkan lebih lanjut. Sehingga hanya peneliti itu sendiri sebagai alat yang dapat mencapainya”.

Dalam penelitian, Moleong (2007: 169-172) menyarankan ciri-ciri umum manusia sebagai instrumen penelitian, antara lain:

- a. Responsif. Manusia sebagai instrumen responsif terhadap lingkungan dan terhadap pribadi-pribadi yang menciptakan lingkungan.
- b. Dapat menyesuaikan diri. Manusia sebagai instrumen hampir tidak terbatas dapat menyesuaikan diri pada keadaan dan situasi pengumpulan data.
- c. Menekankan keutuhan. Manusia sebagai instrumen memanfaatkan imajinasinya dan memandang dunia ini sebagai suatu keutuhan, jadi sebagai konteks yang berkesinambungan di mana mereka memandang dirinya sendiri dan kehidupannya sebagai sesuatu yang riil, benar, dan mempunyai arti.
- d. Mendasarkan diri atas perluasan pengetahuan. Manusia sebagai instrumen penelitian ini terdapat kemampuan untuk memperluas dan meningkatkan kemampuan itu berdasarkan pengalaman-pengalaman praktisnya.
- e. Memproses data secepatnya. Kemampuan lain yang ada pada manusia sebagai instrumen ialah memproses data secepatnya setelah diperolehnya, menyusunnya kembali, mengubah arah inkuri atas dasar penemuan.

- f. Memanfaatkan kesempatan untuk mengklarifikasi dan mengikhtisarkan. Manusia sebagai instrumen memiliki kemampuan untuk menjelaskan sesuatu yang kurang dipahami oleh subjek atau responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah cara-cara untuk memperoleh data-data yang lengkap, objektif dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya sesuai dengan permasalahan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan pemustaka di Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Sutrisno dalam Sugiyono mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses (Sugiyono, 2009: 310). Sedangkan menurut Sarwono (2006) dalam Unwanul Khalis, observasi adalah melakukan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan (Khalis, 2013: 34)

2. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono menyatakan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2009: 217).

Jadi dengan teknik ini peneliti melakukan wawancara langsung atau bertatap muka terhadap informan agar menjawab pertanyaan-pertanyaan lisan

maupun tulisan yang berkaitan dengan pelayanan pemustaka di Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia, dengan tujuan mendapatkan data yang semaksimal mungkin.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif, peran dokumentasi sangat besar, data dari dokumentasi berguna untuk membantu menampilkan kembali beberapa data yang mungkin belum dapat diperoleh melalui teknik pengumpulan data lainnya. (Subandi, 2011: 177). Selain itu, metode ini dapat dilakukan tanpa mengganggu obyek atau suasana penelitian (Sarwono, 2006: 225).

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2002: 23). Data yang berupa dokumentasi bermanfaat dalam mengecek kebenaran kembali agar lebih memudahkan deskripsi (Subandi, 2011: 177).

Pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data melalui dokumentasi adalah bahan dan dokumen tulis lainnya dari memorandum organisasi (perpustakaan), atau catatan program, publikasi dan laporan resmi, catatan harian pribadi, surat-surat, foto, kenangan peristiwa, dan tanggapan tertulis (Patton, 2002: 4).

Data-data yang diperoleh dari teknik dokumentasi ditelaah secara intensif sehingga mendukung, menambah kepercayaan dan pembuktian objek yang diteliti (Satori dan Komariah, 2013: 149). Akan tetapi perlu diingat bahwa catatan yang

ada dalam dokumen harus detail dan lengkap agar memberikan informasi yang bonafit.

F. Teknik Analisis Data

Pengolahan data adalah suatu cara mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat dibaca dan ditafsirkan. Metode pengolahan dan analisis data yang digunakan yakni metode kualitatif. Teknik pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, merupakan teknik yang bersifat nonstatistik.

Mile dan Huberman seperti yang dikutip oleh Salim (2006: 20), menyebutkan ada tiga langkah pengolahan data kualitatif, yakni:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.

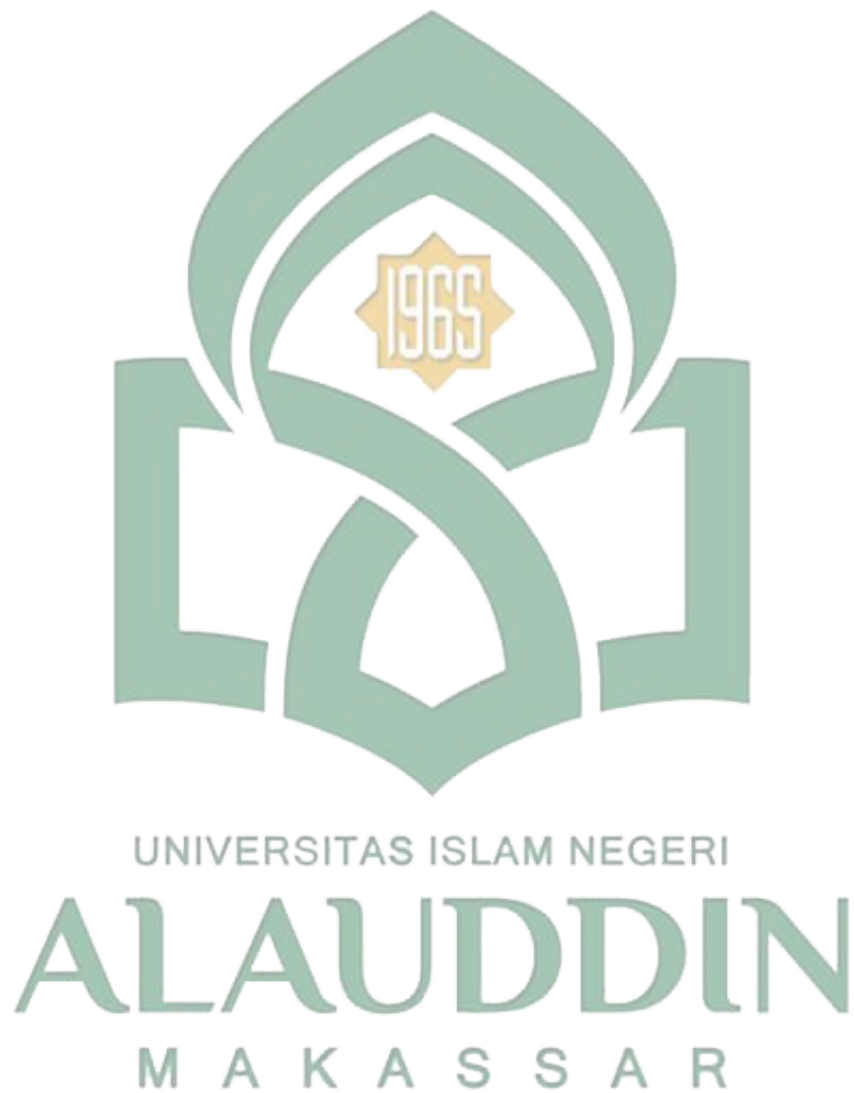
2. Penyajian data (*data display*)

Pada penelitian kualitatif, di mana penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya dan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Menarik kesimpulan/verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau fotoan suatu

objek yang sebelumnya masih belum jelas atau bahkan tidak jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan ini dapat berupa kausal atau interaktif, maupun hipotesis atau teori.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Proses Pelayanan Pemustaka di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar

Di bagian ini akan diuraikan hasil penelitian yang telah diperoleh, baik melalui wawancara, observasi ataupun dokumentasi. Pelayanan pemustaka menurut penulis adalah kegiatan untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Hasil wawancara mengenai pengambilan data penulis pada informan mengenai proses pelayanan pemustaka di perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar yaitu sebagai berikut:

“Pelayanan pemustaka di perpustakaan ini meliputi pelayanan sirkulasi, repository dan referensi yang didalamnya mencakup beberapa kegiatan pelayanan di perpustakaan ini” (informan 1. Wawancara tanggal 1 Maret 2016)

Dari hasil penelitian disajikan dalam bentuk deskriptif. Penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka pelayanan yang dilakukan oleh Perpustakaan Utsman Bin Affan adalah seperti pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, pelayanan terbitan berseri, pelayanan skripsi, tesis, dan tugas akhir, pelayanan digital, pelayanan photocopy dan penjiilidan, pelayanan *online publik access catalogue* (OPAC), pelayanan literasi dan informasi, layanan visitor, layanan magang, dan pelayanan diklat. Akan tetapi dalam pembahasan pada penelitian ini penulis hanya membahas tiga pelayanan saja. Adapun pelayanan yang penulis bahas dalam penelitian ini pada

perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Sirkulasi

Pada Perpustakaan UMI Makassar kegiatan pelayanan dilakukan di dekat pintu masuk dan pintu keluar. Hal ini dimaksudkan agar pengguna yang keluar dari ruangan koleksi perpustakaan tersebut dapat diperhatikan oleh petugas/pustakawan. Adapun kegiatan dari pelayanan sirkulasi yang dilaksanakan Perpustakaan UMI meliputi: pendaftaran anggota, peminjaman, pengembalian, perpanjangan masa pinjam, penagihan dan pemberian sanksi.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan pada pengelola perpustakaan di bagian pelayanan sirkulasi di perpustakaan UMI Makassar mengenai pelayanan pustaka sebagai berikut :

“Pelayanan sirkulasi di perpustakaan ini memakai metode manual dan digital dengan pelayanan sirkulasinya dimulai dari pendaftaran anggota, peminjaman, pengembalian, perpanjangan peminjaman koleksi serta penagihan denda” (informan 2. Wawancara tanggal 1 Maret 2016)

Adapun menurut informan lainnya mengungkapkan hal serupa mengenai pelayanan pustaka sebagai berikut:

“pelayanan pustaka bagian sirkulasi yaitu bagian peminjaman buku, pengembalian buku serta pemberian sanksi dan pembuatan surat keterangan bebas pustaka” (Informan 2. Wawancara tanggal 4 s.d 5 Maret 2016)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan sirkulasi meliputi pendaftaran anggota perpustakaan, peminjaman, pengembalian, perpanjangan peminjaman koleksi, penagihan denda, pemberian sanksi dan pembuatan surat keterangan bebas pustaka.

Dari hasil kesimpulan diatas dan hasil observasi serta hasil dokumentasi penulis maka penulis menguraikan beberapa pelayanan sirkulasi di perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar sebagai berikut:

a) Pendaftaran anggota perpustakaan (Keanggotaan)

Syarat utama untuk menjadi anggota Perpustakaan UMI Makassar adalah berstatus sebagai mahasiswa, dosen dan pegawai UMI Makassar. Pengguna dari luar perpustakaan tidak diperkenankan menjadi anggota, jika pengguna dari perguruan tinggi lain ingin menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan maka yang bersangkutan harus membawa surat pengantar dari universitas masing-masing dan menunjukkan KTM.

Persyaratan untuk menjadi anggota Perpustakaan UMI Makassar adalah:

- 1) Persyaratan untuk civitas akademika UMI Makassar yaitu:
 - a) Mahasiswa UMI Makassar yang telah terdaftar
 - b) Dosen dan karyawan tetap UMI Makassar
 - c) Mahasiswa UMI menunjukkan kartu mahasiswa yang masih berlaku, dosen/karyawan tetap UMI Makassar menunjukkan KTP dan kartu identitas lainnya
 - d) Membayar uang pendaftaran sebesar Rp. 25.000 berlaku selama 1 tahun
- 2) Persyaratan untuk dosen dan pegawai:
 - a) Mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan
 - b) Melampirkan pas foto 2x3 sebanyak 1 lembar

- c) Administrasi bagi anggota non UMI Makassar (Masyarakat Umum), hanya dapat membaca dan mengcopy koleksi di tempat, tidak dapat dipinjam.
- d) Membayar uang pendaftaran sebesar Rp. 30.000 berlaku selama 6 bulan



Foto 1 Kartu Perpustakaan Usman Bin Affan UMI Makassar

Sistem kartu perpustakaan di Perpustakaan Usman Bin Affan UMI Makassar sudah berbentuk modern karena perpustakaan Usman Bin Affan UMI Makassar sudah menggunakan aplikasi SLiMS. Kartu anggota ini sebagai kartu pegangan bagi pemustaka/anggota saat masuk ke Perpustakaan Usman Bin Affan UMI Makassar dan pada saat akan meminjam bahan perpustakaan. Kartu ini dibawa pulang oleh masing-masing anggota.

Berdasarkan dari hasil wawancara penulis pada tanggal 29 Februari 2016 masa berlaku kartu anggota perpustakaan Usman Bin Affan UMI Makassar untuk mahasiswa, pegawai, dan dosen hanya berlaku 1 tahun sedangkan masa berlaku kartu anggota perpustakaan Usman Bin Affan UMI Makassar hanya 6

bulan. Setelah masa berlaku kartu anggota perpustakaan habis pemustaka harus memperpanjang kembali masa berlaku kartu perpustakaan agar dapat kembali memperoleh pelayanan dari perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar dalam artian untuk meminjam buku masa berlaku anggota harus aktif atau masih berlaku.

Berikut adalah foto tampilan dalam komputer yang sedang diproses untuk memperpanjang masa berlaku kartu anggota perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar:



Foto 2 Tampilan Masa Berlaku Kartu Anggota Perpustakaan Sudah Habis

Pada foto 2 di atas menunjukkan bahwa masa berlaku kartu anggota perpustakaan dari salah seorang pemustaka sudah habis, jadi pemustaka tersebut dianjurkan untuk memperpanjang masa berlaku kartu tanda anggota perpustakaan agar pemustaka tersebut dapat meminjam buku dan memperoleh

pelayanan dari perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar sebut petugas perpustakaan yang bernama Ati yang khusus melayani bagian perpanjangan kartu anggota perpustakaan.

b) Peminjaman

Peminjaman bahan perpustakaan pada Perpustakaan Usman Bin Affan UMI Makassar menggunakan digital dan manual, hal ini digunakan untuk mengantisipasi pemadaman listrik sehingga pemustaka tetap akan bisa meminjam koleksi yang ada di perpustakaan. Untuk setiap buku diberi kartu buku dan kartu ini disimpan dalam kantong buku. Peminjaman bahan perpustakaan dapat dilakukan oleh setiap anggota perpustakaan yang telah memiliki kartu anggota perpustakaan. Untuk setiap anggota perpustakaan jumlah bahan perpustakaan yang boleh dipinjam sebanyak 4 buku dan jangka waktunya hanya 1 minggu, sedangkan untuk dosen/karyawan dapat meminjam sebanyak 4 buah buku dan waktu peminjamannya selama 1 bulan.

Prosedur peminjaman bahan perpustakaan yang dilakukan di Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar adalah sebagai berikut:

- 1) Pemustaka menunjukkan kartu anggota kepada petugas
- 2) Pemustaka melengkapi slip peminjaman yang telah disediakan oleh perpustakaan

Setelah mengisi slip peminjaman pemustaka menyerahkan buku yang akan dipinjam kepada petugas bagian peminjaman untuk diproses secara manual dan digital

- 3) Slip peminjaman dan kartu anggota perpustakaan disimpan dibagian sirkulasi
- 4) Petugas perpustakaan akan melakukan stempel tanggal pengembalian pada bagian belakang buku yang telah disiapkan kertasnya.
- 5) Pemustaka melakukan scan ulang/verifikasi koleksi pada komputer security dengan tujuan untuk memastikan bahwa pemustaka telah meminjam buku tersebut.

PERPUSTAKAAN USTMAN BIN AFFAN UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
Jl. Lina Sumaharjo Km. 05, Tallo' Tallo' (0411) 447507 Makassar 90231

KARTU IDENTITAS KOLEKSI & PEMINJAN

Judul Buku			
Pengarang			
No. Kelas Buku		No. Barcode	
Pinjam Tanggal		Jenis Tg	
Harga Koleksi	Rp.	Denda Rp.	
Nama			Isi
STB/NIP			
Fakultas/Unit			
Alamat			Isi
Email		NO. HP	

Foto 3 Kartu Slip Peminjaman Koleksi di Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar

SLIP PEMINJAMAN

KARTU IDENTITAS KOLEKSI & PEMINJAN

Judul Buku	KARTU IDENTITAS KOLEKSI & PEMINJAN		
Pengarang	KARTU IDENTITAS KOLEKSI & PEMINJAN		
No. Kelas Buku		No. Barcode	
Pinjam Tanggal		Jenis Tg	
Harga Koleksi	Rp.	Denda Rp.	
Nama			Isi
STB/NIP			
Fakultas/Unit			
Alamat			Isi
Email		NO. HP	

Foto 4 Contoh Mengisi Slip Peminjaman Koleksi di Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar

Foto slip peminjaman di atas adalah salah satu prosedur peminjaman buku yang harus diisi oleh pemustaka. Sebelum meminjam buku pemustaka terlebih dahulu mengisi/melengkapi data yang tersedia pada slip peminjaman yang disediakan oleh perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar. Setelah melengkapi data pada slip tersebut pemustaka baru menghadap dibagian peminjaman, perlu untuk diketahui slip peminjaman ini harus dilengkapi berdasarkan jumlah koleksi yang dipinjam intinya jika pemustaka meminjam 4 koleksi buku maka pemustaka harus mengisi 4 slip peminjaman.



Foto 5 Proses Scan Ulang/Verifikasi Koleksi Sebelum Keluar

Setelah melengkapi slip peminjaman dan melakukan peminjaman dibagian sirkulasi maka tahap selanjutnya pemustaka harus melakukan scanning koleksi sebelum keluar dari perpustakaan. Pemustaka melakukan scan pada setiap buku yang dipinjam dengan cara menghadapkan barcode pada alat yang disediakan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pemustaka telah benar-

benar meminjam koleksi tersebut. Setelah melakukan tahap ini maka pemustaka dapat membawa pulang buku yang dipinjam selama 1 minggu.

c) Pengembalian

Dalam pelayanan pengembalian bahan perpustakaan di perpustakaan, merupakan kelanjutan dari pelayanan peminjaman suatu bahan perpustakaan. Pada Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar lamanya peminjaman hanya satu minggu. Setelah habis masa peminjaman maka pemustaka wajib mengembalikan bahan perpustakaan yang dipinjamnya, jika tidak maka dapat diberikan ketentuan dengan dikenakan denda. Prosedur pengembalian bahan

perpustakaan pada Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar adalah sebagai berikut:

- 1) Pemustaka menyerahkan bahan perpustakaan yang telah di pinjam kepada petugas dan melakukan verifikasi data dengan cara memasukkan nomor stambuk
- 2) Petugas menerima dan memeriksa bahan perpustakaan yang dipinjam, apakah bahan perpustakaan yang dikembalikan dalam keadaan baik atau tidak.
- 3) Pemustaka menuju bagian sirkulasi peminjaman untuk melakukan proses secara digital dengan mengambil kotak berdasarkan fakultas.

Pengembalian bahan perpustakaan di Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar sudah dapat dikatakan baik karena sudah menggunakan proses digital.



Foto 6 Proses Pengembalian Koleksi Buku di Perpustakaan Ustman Bin Affan

Pada foto 6 di atas menunjukkan bahwa salah seorang petugas perpustakaan Ustman Bin Affan melayani pemustaka yang ingin mengembalikan koleksi yang telah dipinjam oleh pemustaka.

d) Perpanjangan Masa Peminjaman

Apabila bahan perpustakaan yang dipinjam telah habis masa peminjamannya, maka pemustaka berkewajiban untuk mengembalikan bahan perpustakaan tersebut ke perpustakaan. Jika pemustaka masih ingin tetap menggunakan bahan perpustakaan tersebut maka pemustaka harus melakukan perpanjangan dengan melapor kepada petugas/pustakawan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis pada tanggal 29 Februari 2016 kepada salah satu pustakawan perpustakaan Ustman Bin Affan bagian sirkulasi mengatakan bahwa prosedur perpanjangan masa pinjam bahan perpustakaan pada Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar adalah sebagai berikut:

Pemustaka membawa bahan perpustakaan yang akan diperpanjang

- 1) Pemustaka menyerahkan bahan perpustakaan yang akan diperpanjang kepada petugas.
- 2) Petugas melakukan verifikasi data pemustaka untuk melakukan proses perpanjangan
- 3) Pemustaka melakukan verifikasi ulang pada bagian komputer security sebelum keluar.



Foto 7 Salah Seorang Pemustaka Melakukan Perpanjangan Buku yang dipinjam

Dalam foto 7 di atas terlihat salah seorang petugas perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar melakukan proses secara digital terhadap koleksi yang ingin diperpanjang oleh pemustaka.

e) Penagihan denda

Penagihan bahan perpustakaan yang telah dilaksanakan oleh Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar adalah kepada anggota yang meminjam bahan perpustakaan setelah batas waktu pengembalian yang ditentukan sudah lewat/terlambat dan bahan perpustakaan tersebut belum juga dikembalikan. Prosedur penagihan bahan perpustakaan dilakukan oleh Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar terhadap pemustaka yang meminjam bahan perpustakaan telah terlambat batas waktu dari pengembalian dan bahan perpustakaan tersebut belum juga dikembalikan.

Dalam hal ini petugas akan menagih langsung denda terhadap pemustaka sehingga pemustaka harus membayar dan mengembalikan buku yang dipinjam. Adapun jumlah denda yang dibayar oleh pemustaka adalah Rp. 500 satu buku perhari.

f) Pemberian Sanksi

Pemberian sanksi biasanya diberikan kepada pemustaka yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan, misalnya keterlambatan dalam pengembalian bahan perpustakaan, mengembalikan bahan perpustakaan dalam keadaan rusak, menghilangkan koleksi yang dipinjam dan sebagainya. Pemberian sanksi yang sering terjadi di Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar adalah keterlambatan pengembalian bahan perpustakaan yang dipinjam pemustaka dan karena menghilangkan bahan perpustakaan. Sanksi yang diberikan oleh Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar adalah:

- 1) Bila terlambat mengembalikan bahan perpustakaan diberikan sanksi berupa denda sebesar Rp. 500,- per hari per buku.
- 2) Jika bahan perpustakaan yang dipinjam hilang atau rusak karena kelalaian pemustaka maka pemustaka wajib mengganti dengan berupa denda sebesar Rp. 100.000 per buku.

Pemberian sanksi yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar merupakan kegiatan yang cukup baik, hal ini dilakukan agar perpustakaan dapat berkembang dengan baik.

Akan tetapi apa bila seorang pemustaka menghilangkan salah satu koleksi buku yang ada di perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar tidak menutup kemungkinan pemustaka hanya membayar uang denda Rp.100.000 per buku. Petugas perpustakaan menambahkan bahwa pemustaka bisa saja membayar di atas denda yang telah ditetapkan contohnya adalah ketika pemustaka menghilangkan buku yang harganya lebih mahal dari denda yang telah ditetapkan di atas maka pihak perpustakaan memberikan kebijakan kepada pemustaka tersebut untuk mengganti buku yang sama judulnya atau membayar berupa uang yang setara dengan harga buku tersebut.

g) Surat Keterangan Bebas Pustaka

Surat keterangan bebas pustaka ini wajib diurus seorang mahasiswa apabila akan menyelesaikan studinya dan surat ini merupakan bukti bahwa tidak ada lagi pinjamannya di perpustakaan tersebut. Pada Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar, mahasiswa yang ingin mengurus surat keterangan bebas pustaka harus melapor kepada petugas, kemudian petugas memeriksa ada

tidaknya pinjaman yang belum dikembalikan pada Perpustakaan. Jika tidak ada lagi pinjaman maka kartu anggota diberi stempel “bebas pustaka”. Anggota yang telah mendapat surat keterangan bebas pinjaman tidak boleh meminjam bahan perpustakaan hanya boleh melihat dan membaca saja di tempat dan tidak boleh dibawa pulang. Di Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar pengambilan bebas pustaka ada 2 yaitu :

- 1) Bebas pustaka untuk ujian meja
- 2) Bebas pustaka untuk pengambilan Ijazah

2. Pelayanan Referensi

Pelayanan referensi merupakan suatu kegiatan untuk membantu pemustaka dalam menemukan berbagai informasi, maka pelayanan referensi sangat penting artinya pada sebuah perpustakaan. Kegiatan pelayanan referensi biasanya berdiri sendiri walaupun masih merupakan satu kesatuan dari pelayanan perpustakaan secara keseluruhan. Pelayanan referensi pada Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar terletak pada lantai tiga. Pelayanan referensi di Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar sudah berjalan dengan baik dan lancar karena Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar memiliki koleksi yang cukup lengkap jenis koleksinya dan sudah ada pustakawan yang khusus untuk pelayanan referensi yaitu Informan 4. Beliau memang bukan berlatar belakang jurusan perpustakaan tapi Informan 4 sudah mengetahui secara detail cara pengolahan dan pelayanan koleksi referensi yang tersedia saat ini sehingga pemustaka yang berkunjung ke bagian referensi dan kurang mengerti tentang koleksi referensi Informan 4 biasanya menjelaskannya kepada pemustaka tersebut agar pemustaka mengetahui apa itu koleksi referensi.

Koleksi referensi merupakan kumpulan dari bahan perpustakaan yang berupa karya-karya yang disusun sebagai alat konsultasi ataupun petunjuk mengenai informasi dalam ilmu bidang-bidang tertentu dan merupakan informasi yang berupa kata, pokok masalah, jenis bahan perpustakaan, nama tokoh dan petunjuk-petunjuk lainnya. Jenis koleksi ini tidak perlu dipelajari secara keseluruhan sebagaimana buku teks maupun buku fiksi.

Adapun koleksi referensi Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar yang ditunjukkan oleh Informan 4 yaitu :

- 3) Ensiklopedi
- 4) Kamus
- 5) Almanak
- 6) Buku tahunan
- 7) Buku pegangan (*handbook*)
- 8) Buku panduan
- 9) Biografi
- 10) Sumber geografi
- 11) Statistik
- 12) Indeks

Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengenai pelayanan koleksi referensi di perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar sebagai berikut:

“pelayanan referensi di perpustakaan ini koleksi referensinya seperti ensiklopedi, buku pegangan (*handbook*), buku tahunan, kamus dan almanak hanya bisa dibaca di tempat dan tidak dapat di gandakan lembarannya oleh pemustaka” (informan 4. Wawancara tanggal 1 s.d 2 Maret 2016)

Menurut pustakawan lainnya mengungkapkan hal serupa bahwa :

“koleksi referensi hanya bisa dibaca di area perpustakaan khususnya di sekitar koleksi referensi saja” (informan 4. Wawancara tanggal 6 Maret 2016)

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada pustakawan bagian pelayanan referensi yaitu Informan 4 dan Informan 1, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan referensi di perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar sudah cukup baik meskipun masih kekurangan tenaga namun berkat kerja keras dan kesabaran pustakawannya sehingga pemustaka yang berkunjung merasa sangat terbantu dengan adanya penjelasan yang detail dari Informan 4. Beliau mengatakan satu motivasi yang menurut saya sangat bagus yaitu kerja keras dan kesabaran akan menghasilkan sesuatu yang besar dan menyenangkan.



Foto 8 Koleksi Referensi dan Pustakawan Bagian Referensi

Pada foto 8 tersebut terlihat jelas bagaimana tata cara pengelolaan bahan pustaka koleksi referensi yang sudah dikelola oleh Informan 4 dengan baik dan rapi sehingga pelayanan koleksi referensi dapat berjalan dengan baik. Pemustaka

yang berkunjung merasa lebih nyaman dan mudah untuk menemukan koleksi yang dtuhkan dengan demikian pelayanan referensi dapat berjalan dengan baik

3. Pelayanan Repository

Pelayanan repository dalam suatu institusi sangat dtuhkan, hal ini diperlukan untuk mengikuti tuntutan zaman yang semakin modern. Menurut beberapa dari sumber tentang repository, penulis ingin memberikan sedikit definisi tentang pengertian repository yaitu suatu wadah atau tempat penyimpanan dari berbagai arsip software yang hendak diinstal dalam perangkat yang tersedia, serta untuk mengaplikasikan repository dtuhkan koneksi internet bisa juga offline. Repository pada umumnya mengacu kepada lokasi untuk penyimpanan, penyelamatan koleksi atau pelestarian. Pada umumnya repository pada universitas digunakan untuk menyimpan koleksi penelitian ilmiah yang dirubah menjadi digital, seperti PDF pada umumnya.

Dalam penelitian ini penulis akan membahas tentang pelayanan repository yang saat ini mulai dilaksanakan di perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar. Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar sepertinya tidak ingin ketinggalan dengan kemajuan zaman yang semakin hari semakin menuju era digital, dengan demikian perpustakaan harus berbenah agar tidak ketinggalan dengan penyedia informasi lainnya.

Dari hasil penelitian penulis terhadap pelayanan repository di perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar penulis berhasil mendapatkan data-data yang penting tentang pelayanan repository tersebut.

Dari hasil penelitian tersebut pada tanggal 4 Maret 2016 petugas perpustakaan yang khusus menangani masalah repository mengatakan bahwa:

“koleksi repository perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar seluruhnya adalah karya ilmiah mulai dari kertas karya, karya ilmiah, tesis dan disertasi. Karya ilmiah yang dulunya berbentuk fisik sekarang sudah diolah dan diproses menjadi digital dengan cara menggunakan alat scan khusus” (informan 3. Wawancara tanggal 4 Maret 2016)

Adapun menurut pustakawan lainnya menambahkan bahwa:

“untuk pelayanan repository di perpustakaan ini penggunaannya masih di dalam area perpustakaan, pemustaka dapat mengakses di ruang computer yang telah disediakan.” (informan 3. Wawancara tanggal 1s.d 3 Maret 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Pelayanan repository di perpustakaan Ustman Bin Affan dilakukan secara internal (*local area network*), masih hanya sebatas didalam lingkup perpustakaan saja. Jadi ketika pemustaka ingin menggunakan pelayanan repository pihak perpustakaan menyediakan ruang komputer atau memberika akses jaringan dimana pemustaka dapat mengakses dan menikmati pelayanan referensi yang ada di perpustakaan Ustman Bin Affan saat ini. Akan tetapi pihak perpustakaan mengatakan akat sudah merekomendasikan pelayanan repository ini kepada pihak yayasan agar secepatnya di onlinekan dan dilengkapi fasilitasnya, dan alhamdulillah saat ini sudah memasuki masa percobaan untuk 2 tahun kedepan. Apa bila pelayanan repository ini berjalan dengan lancar maka pihak yayasan Universitas Muslim Indonesia Makassar akan segera melengkapi semua fasilitas yang dtuhkan untuk

menunjang pelayanan repository di perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar.

a) Tahap-tahap Penginputan atau Pengolahan Koleksi Repository di Perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar

Dari hasil penelitian dan wawancara penulis kepada Informan 3 pengelola sekaligus yang memberikan pelayanan repository perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar adapun tahap pengolahan dan penginputan koleksi repository di perppustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar adalah sebagai berikut :

- 1) Administrasi pengumpulan karya tulis ilmiah sebagai syarat bebas pustaka
- 2) Pengumpulan dan penyeroran karya tulis melampirkan Soft Copy file yang selanjutnya akan dilakukan verifikasi data digital
- 3) Penginputan data bibliografi pada registrasi bahan pustaka karya ilmiah
- 4) Pengolahan, mengalih mediakan dan publikasi karya ilmiah



Foto 9 Soft Copy File Karya Ilmiah

Pada foto 9 menunjukkan salah satu syarat bagi mahasiswa di Universitas Muslim Indonesia ketika ingin menyelesaikan studinya harus mengumpulkan copy file karya ilmiahnya berbentuk CD ROM yang diserahkan kepada pihak perpustakaan. Kemudian dengan adanya copy file seperti ini maka pihak perpustakaan Universitas Muslim Indonesia akan mengolah data tersebut menjadi koleksi repository di perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar.

Dari hasil wawancara penulis pada tanggal 5 Maret 2016 kepada pustakawan yang biasa disapa pak informan 1 yang merupakan beliau adalah salah satu dosen saya sewaktu semester 7 yang membawakan mata kuliah grafika penerbitan, beliau mengatakan bahwa saat ini apabila seorang mahasiswa ingin menyelesaikan studinya harus mengumpulkan copy file karya ilmiahnya berbentuk CD ROM tanpa harus mengumpulkan skripsi yang sudah di jilid dengan rapi. Beliau mengatakan pihak perpustakaan tidak lagi menerima skripsi yang sudah dijilid melainkan hanya CD ROM saja sehingga proses pengolahan untuk diinput kedalam koleksi repository terlaksana dengan cepat, hal ini juga dikarenakan kurangnya tempat penampungan karya ilmiah sehingga salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan ini adalah membuka pelayanan repository di perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar.



Foto 10 Proses Pengolahan Karya Ilmiah Menjadi Digital

Dari hasil observasi dan penelitian penulis dalam foto 10 terlihat dengan jelas karya ilmiah yang sedang diolah menjadi digital untuk diinput kedalam koleksi repository di perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar. Pada foto 10 tersebut skripsi yang dulunya dijilid kemudian dika kembali dengan menggunakan pemotong kertas agar lebih mudah diproses menjadi digital dengan cara di scan satu persatu perlembarannya. Setelah di scan maka nantinya akan di proses lagi dengan cara kompres untuk mengurangi berat ukuran file sehingga tidak terlalu memakan penyimpanan memory yang besar. Proses pengolahan saat ini memang sangat melelahkan bagi pihak pengelola repository, hal ini dikarenakan banyaknya koleksi karya ilmiah yang dialih mediakan sementara tenaga untuk pengolahan repository masih kurang seperti yang di jelaskan kan Informan 3 pada tanggal 4 Maret 2016.

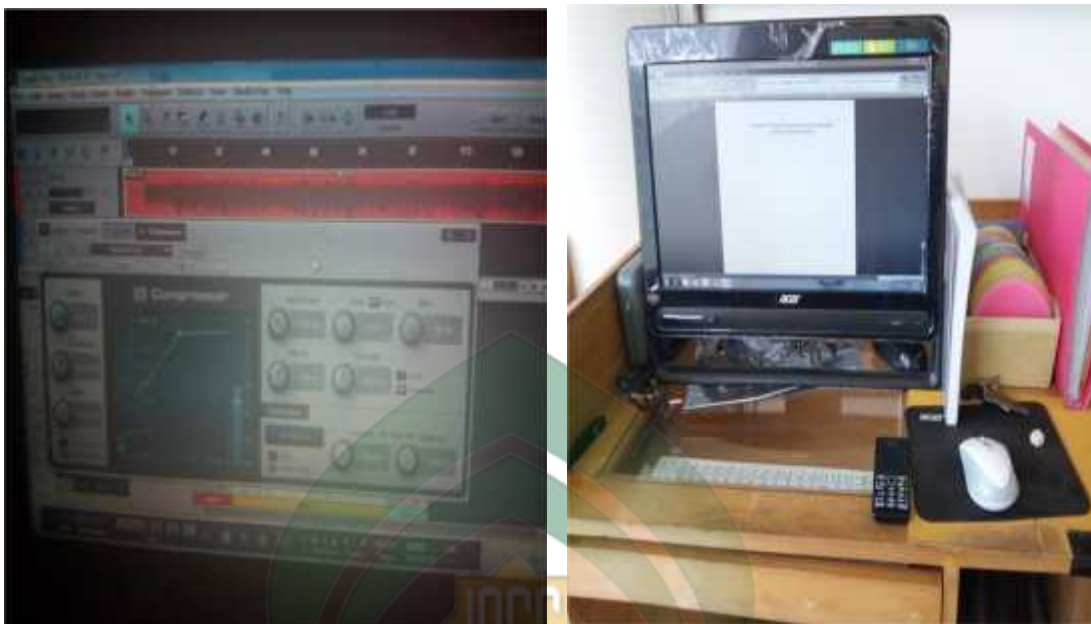


Foto 11 Tampilan Kompres File yang Sudah di Scan

Pada foto 11 di atas menampilkan tampilan pada saat proses kompres file (pengecilan data) yang sudah di olah melalui scan kemudian dilakuak proses selanjutnya yaitu mengurangi ukuran file sehingga tidak memakan RAM yang besar. hal ini sangat penting dilakukan karena jika tidak melakukan proses ini maka server penyimpanan repository perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar tidak akan cukup untuk menampungnya.

b) Proses pelayanan Repository di Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Informan 3 dan Informan 1 proses pada tanggal 4 Maret 2016 proses pelayanan yang dilakukan pada saat masih bersifat internal perpustakaan dengan memakai jaringan lokal (tanpa internet) sehingga dapat diakses hanya sebatas didalam ruangan perpustakaan saja. Seperti yang sudah penulis jelaskan di atas bahwa pelayanan repository yang dilakukan saat ini masih menggunakan jaringan *local area network* (LAN) belum bisa diakses oleh orang luar. Jika pemustaka ingin mengakses koleksi

repository maka pemustaka diberikan sebuah ruangan khusus untuk dapat menikmati koleksinya. Diruangan ini pemustaka akan diberikan kebebasan untuk mengakses koleksinya secara *full teks* namun filenya tidak bisa diambil atau di *download*.

c) Keuntungan Perpustakaan menggunakan pelayanan Repository

Dari hasil penelitian dan wawancara penulis terhadap Informan 3 dan Pak informan 1 pada 4 Maret 2016 yang mengatakan bahwa keuntungan perpustakaan Ustman Bin Affan menggunakan aplikasi ini adalah adanya layanan baru yang memungkinkan akses informasi secara cepat ke perpustakaan terkhusus untuk referensi karya ilmiah, meskipun pada pelayanannya masih internal atau biasa disebut dengan *local area network* (LAN), akan tetapi banyak mahasiswa atau pemustaka yang menelusur dan menggunakan aplikasi ini.

d) Manfaat menggunakan Repository bagi Pemustaka di Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar

Setelah melakukan penelitian di perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar tentang pelayanan referensi pada tanggal 4 Maret 2016 maka manfaat yang diperoleh pemustaka ketika menggunakan pelayanan repository di perpustakaan Ustman Bin Affan adalah sebagai berikut :

- 1) Membantu pemustaka untuk menelusur informasi lebih cepat tanpa harus pergi mencari koleksi karya ilmiah satu persatu
- 2) Memenuhi kebutuhan informasi referensi untuk mata kuliah metodologi penelitian serta tugas akhir karya tulis ilmiah pendidikan.
- 3) Menemukan sumber referensi lain selain buku.

e) Kendala yang dihadapi pihak Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia dalam menerapkan pelayanan Repository

Setelah melakukan penelitian di perpustakaan Ustman Bin Affan tentang pelayanan repository pada tanggal 4 Maret 2016 pihak perpustakaan mengatakan ada beberapa kendala yang dihadapi dalam menerapkan pelayanan repository.

Adapun kendala yang dihadapi oleh perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar dalam menerapkan pelayanan repository yaitu :

1) Perangkat Keras (*Hardware*)

Sering terjadi kerusakan perangkat, karena perangkat yang belum di *up-grade* dan diganti dengan yang baru.

2) Perangkat Lunak (*Software*)

Belum ada standar yang diterapkan masih sebatas penerapan sementara yaitu *software* GDL 9.2 serta fitur-fitur yang disediakan juga belum lengkap.

3) Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia (SDM) dibidang IT masih harus ditambah dan sebagian masih ada pustakawan yang kurang pengetahuan mendasar tentang TIK (teknologi informasi komputer).

4) Manajemen

Salah satu kendala terbesar saat ini adalah manajemen yang tidak terstruktur dan belum adanya dukungan penuh dari Universitas.

***B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Melaksanakan Pelayanan Pemustaka Di
Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar***

Adapun kendala yang dihadapi perpustakaan saat ini khususnya bagian pelayanan sirkulasi, referensi, repository saat ini yaitu:

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada informan

“Pada bagian pelayanan selain kekurangan tenaga kendala lainnya yang dihadapi khususnya saya mengenai pengetahuan pemustaka tentang koleksi referensi masih minim, jadi dapat dikatakan bahwa sebagian pemustaka saat ini masih awam tentang koleksi referensi. Dengan demikian saya harus lebih ekstra kerja keras lagi dan lebih sabar untuk menghadapi pemustaka, karena sebagian besar pemustaka yang berkunjung saat ini masih membutuhkan bimbingan dari saya” (informan 4. Wawancara tanggal 6 Maret 2016)

Dari hasil penelitian dan observasi yang penulis lakukan maka kendala yang dihadapi di perpustakaan Utsman Bin Affan UMI Makassar yaitu sebagai berikut:

- a) Pada bagian pelayanan referensi masih membutuhkan beberapa tenaga pustakawan
- b) Pada bagian pelayanan repository membutuhkan perangkat keras untuk menampung semua data yang sudah diolah menjadi digital.
- c) Pada bagian pelayanan repository membutuhkan perangkat keras untuk menampung semua data yang sudah diolah menjadi digital.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis menguraikan pembahasan isi skripsi tentang Proses Pelayanan Pemustaka pada Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan pelayanan pemustaka seperti pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi dan pelayanan repository di Perpustakaan Ustman Bin Affan sudah cukup bagus. Hal ini dikarenakan pelayanan sirkulasi yang cukup lancar, pelayanan referensi cukup membantu bagi pemustaka dikarenakan adanya panduan dari petugas pelayanan referensi serta pelayanan repository yang sudah cukup bagus sehingga pemustaka sudah dapat mengakses secara online yaitu menggunakan jaringan LAN (*local area network*), sehingga dengan adanya fasilitas dan panduan pustakawan untuk pelayanan repository di perpustakaan Ustman Bin Affan UMI Makassar membuat pemustaka lebih menikmati ketika menggunakan koleksi repository.
2. Kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan pemustaka di perpustakaan Utsman Bin Affan, yaitu sebagai berikut:
 - a) Pada bagian pelayanan sirkulasi masih membutuhkan satu orang tenaga pustakawan

- b) Pada bagian pelayanan referensi masih membutuhkan beberapa tenaga pustakawan
- c) Pada bagian pelayanan repository membutuhkan perangkat keras untuk menampung semua data yang sudah diolah menjadi digital.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, akan dipaparkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi pihak kampus maupun yayasan yang bertanggung jawab untuk segera dilakukan penambahan terhadap pustakawan dibagian pelayanan sirkulasi
2. Diharapkan bagi pihak kampus maupun yayasan yang bertanggung jawab untuk segera dilakukan penambahan terhadap pustakawan dibagian pelayanan referensi
3. Diharapkan bagi pihak kampus, yayasan, maupun perpustakaan agar segera melengkapi perangkat keras yang diutuhkan untuk pelayanan repository agar semua data yang diolah dapat disimpan
4. Diharapkan agar Perpustakaan Utsman Bin Affan lebih memperkenalkan fasilitas dan layanan perpustakaan agar masyarakat civitas akademika tahu tugas, fungsi dan peranan perpustakaan sebagai sumber informasi.
5. Diharapkan kebijakan anggaran yang diberikan untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan pustaka perpustakaan dapat sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan sebelumnya.

6. Hendaknya pihak perpustakaan lebih memperhatikan sarana untuk menunjang kegiatan pelayanan pemustaka.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 2000.
- _____. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
- Clifort Lynch. (2003). Institutional Repositories: Essential infrastructure for scholarship in the digital age, *ARL Bimonthly Report*, No. 226. Retrieved October 24, 2007 from <http://www.arl.org/resources/pubs/br/br226/br226ir.shtm>
- Darmono. *Manajemen dan Tata Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. 2001.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Penerbit Diponegoro. 2006.
- Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Indonesia. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional. 2004.
- Duval, B. K., & Main, L. *Automated Library System : a librarin's Guide and Teaching Manual*. London: Meckler. 1992.
- Jones, R.; et.al. (2006). *The Institutional Repository*. Oxford: Chandos Publishing.
- Khalis, Unwanul. *Ketersediaan Koleksi di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin Makassar*. Makassar: UIN Alauddin. 2013.
- Lancaster, F. D. *Technology and management in library and information services*. Illinois: Illinois: Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois. 1997.
- Lasa HS. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher. 2009.
- _____. *Kamus Istilah Perpustakaan*, Yogyakarta : gadja mada university press. 1993.
- _____. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius, 1995.

- Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2007.
- Nasution. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara. 2003.
- Newman, L. W. *Social Research Methods*. USA: Pearson Education Inc. 2003.
- Norinforman 1 Efendi.. *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi*. Padang: FBS Universitas Negeri Padang. 2012
- Patton, Michael Quinn. 2002. *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Pawit M. Y. *Mengenal Dunia Perpustakaan dan Informasi*. Bandung: Bina Cipta. 2007.
- Pfister, Joachim and Hans-Dieter Zimmermann. (200) Towards the Introduction of an Institutional Repository: Basic Principles and Concepts. <http://edoc.hu-berlin.de/conferences/bobcatss2008/>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Indonesia. 2008.
- Poerwadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2013.
- Rahayuningsih. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2007
- Rahmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya. 2005
- Reitz, Joan M. *Dictionary for Library and Information Science*. Westport, Connecticut London: Libraries Unlimited. 2004
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Ed. 1. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2006
- Satori, Jam'an dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2013.

- Subandi. "Deskripsi Kualitatif Sebagai Satu Metode dalam Penelitian Pertunjukan. *Harmonia*, vol.11 no.2. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=74954&val=4723&title>. (15 Oktober). 2011
- Sugiyono. *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2009.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka. 2010.
- Sumardji P. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius. 1992.
- Supradley, J. P. *Ideas That Shapes Our World*. San Diego: Thunder. 1997.
- Sutarno NS. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto. 2006.
- Sutopo, H. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. 2006.
- Syahrial-Pamuntjak, Rusiana. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Djambatan. 2000.
- Trimo, Soejono. *Pedoman Pelayanan Perpustakaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1985.